



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la
Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco,
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Palacios Trujillo, Gróver Abraham

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Paúl Graciano, Guarniz Herrera
Presidente

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo
Secretario

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix
Vocal

DEDICATORIA

A mi querido abuelo Abraham Trujillo Ferrari, un gran docente y profesional a quien admiro por ser patriarca de la unión familiar.

A mis padres Gróver Palacios Vásquez y María del Carmen Trujillo Valer, por su apoyo incondicional, consejos y soporte.

A mi Novia Karen Contreras, persona a quien amo y admiro, ya que me ayuda a mejorar cada día.

~Gróver~

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento:

Al Gobierno Regional de Huánuco por haber proporcionado su apoyo respecto a la información y toma de datos para la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo, y a la escuela de posgrado por desempeñar un rol fundamental en mi desarrollo profesional y tener la oportunidad de sustentar la investigación propuesta con el objetivo de alcanzar mi meta de conseguir el grado de Magister en Gestión Pública.

A mis docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, al haber compartido las experiencias orientado en el conocimiento de la gestión pública.

A mis asesores, Dr. Frank Baltazar Sulca y Dr. Ageleo Justiniano Tucto, docentes de investigación por sus experiencias y guiarnos acertadamente en el desarrollo de la investigación.

A mi padre, madre, tíos, hermanas, colegas de trabajo y amigos por sus sabios consejos, dado ánimos para salir adelante y llevar a cabo la investigación.

Finalmente, agradezco a aquellos colegas de la institución y de la comunidad científica que proporcionaron su valioso aporte a fin de lograr el propósito de culminar la presente investigación.

A ustedes, muchas gracias.

~El autor~

PRESENTACIÓN

Distinguidos y respetados señores miembros del jurado, ante vuestras distinguidas personas presento la siguiente tesis titulada: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018, cuyo objetivo principal consiste en determinar el grado de relación y/o asociación entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco; y cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la universidad, con el propósito de conseguir la meta para el grado de Magister en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Espero cumplir con vuestras expectativas y requerimientos para su aprobación.

~Gróver~

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiv

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	18
1.2. Trabajos previos.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	29
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio.....	39
1.6. Hipótesis.....	40
1.7. Objetivos.....	40

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....	41
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Métodos de análisis de datos.....	52
2.6. Aspectos éticos.....	54

III. RESULTADOS.....	55
-----------------------------	-----------

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
-----------------------------------------	-----------

V. CONCLUSIONES.....	97
-----------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES.....	98
VII. REFERENCIAS.....	100
ANEXOS	
ANEXO 01: Instrumentos.....	107
ANEXO 02: Validez de instrumentos.....	114
ANEXO 03: Matriz de consistencia.....	134
ANEXO 04: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	137
ANEXO 05: Base de Datos.....	138
ANEXO 06: Consentimiento informado.....	141
ANEXO 07. Compromiso de confidencialidad y protección de datos.....	143
ANEXO 08: Evidencias fotográficas	144

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Operacionalización de la variable 1: Gestión de la calidad.....	44
Tabla 02. Operacionalización de la variable 2: Protestación de servicios.....	45
Tabla 03. Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos gestión de la calidad y la prestación de servicios.....	51
Tabla 04. Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 05. Características sociodemográficas de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	57
Tabla 06. Características laborales de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	59
Tabla 07. Dimensión gestión de procesos de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	61
Tabla 08. Dimensión gestión de resultados de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	63
Tabla 09. Dimensión evaluación de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	66
Tabla 10. Nivel de gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	69
Tabla 11. Dimensión asesoría personalizada de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio –	71

	Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	
Tabla 12.	Dimensión atención al usuario de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018... Dimensión satisfacción del usuario de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	73
Tabla 13.	Nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	75
Tabla 14.	Pruebas de normalidad Shapiro Wilk en las distribuciones de contraste de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	77
Tabla 15.	Correlación entre la dimensión gestión de procesos de la calidad de gestión y la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	79
Tabla 16.	Relación entre gestión de resultados y prestación de servicios para el desempeño de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	80
Tabla 17.	Relación entre evaluación de la gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	82
Tabla 18.	Relación entre gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018...	84
Tabla 19.		86

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01. Representación gráfica de la edad de los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	58
Figura 02. Representación gráfica de la condición laboral de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	60
Figura 03. Frecuencia y porcentajes del nivel de gestión de calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	70
Figura 04. Frecuencia y porcentajes del nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	78
Figura 05. Dispersión de puntos de la relación entre la dimensión gestión de procesos de la gestión de calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	81
Figura 06. Dispersión de puntos de la relación entre gestión de resultados y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	83
Figura 07. Dispersión de puntos de la relación entre evaluación de la gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	85
Figura 08. Dispersión de puntos de la relación entre gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.....	87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado; Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018, tiene como objetivo principal en determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios. Para esta investigación se empleó la metodología cuantitativa, contando con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal y correlacional a fin de determinar la relación que existe entre las variables, se utilizó una estadística descriptiva, la muestra del estudio fue censal con 25 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, quienes respondieron tres entrevistas, previamente validados y fiabilizados. En el análisis inferencial se aplicó el coeficiente Rho de Spearman sobre un $p \leq 0.05$, cuyos datos fueron analizados en el SPSS 20.0, cuyos resultados se evidencian mediante las tablas y figuras estadísticas.

Los resultados reportan que existe relación significativa, entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es 0,860, asimismo, existe una correlación positiva muy fuerte y el Pvalor es menor ($p \leq$) a 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, y se asume que mientras la gestión de la calidad crece o se incrementa, también lo hace la prestación de servicios de los servidores del estudio, es decir, las variables se relacionan significativamente.

Respecto a las dimensiones existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,727, asimismo, existe una correlación positiva considerable y el Pvalor es menor ($p \leq$) que 0,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, existe relación entre la Gestión de Resultados y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,475, asimismo, existe una correlación

positiva media y el Pvalor (p) es $0,016 \leq 0,05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Existe relación entre la Evaluación y la Prestación de Servicios en al Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,904, existe una correlación positiva muy fuerte y el Pvalor es menor ($p \leq$) que 0,05, por tanto, la hipótesis nula se rechaza.

Palabras claves: gestión de la calidad, gestión de procesos, gestión de resultados, evaluación, prestación de servicios.

ABSTRACT

The present research work called; Quality Management and Provision of Services in the General Management of the Regional Government of Huánuco, 2018, has as main objective to determine the relationship that exists between quality management and service provision. For this research, the quantitative methodology was used, counting on a non-experimental, descriptive cross-sectional and correlational design in order to determine the relationship between the variables, a descriptive statistic was used, the study sample was census with 25 workers, using the technique of the survey, who answered three interviews, previously validated and reliabilized. In the inferential analysis, the Rho coefficient of Spearman was applied on a $p \leq 0.05$, whose data were analyzed in the SPSS 20.0, whose results are evidenced by tables and statistical figures.

The results report that there is a significant relationship between the Quality Management and the Provision of Services in the General Management of the Regional Government of Huánuco, 2018; because, the Spearman's Rho is 0.860, also, there is a very strong positive correlation and the Pvalor is less than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected, and it is assumed that while the quality management grows or increases, so does the service provision of the study servers, that is, the variables are significantly related.

Regarding the dimensions, there is a significant relationship between Process Management and Service Delivery in the General Management of the Regional Government of Huánuco, 2018; because, the Spearman's Rho is 0.777, also, there is a considerable positive correlation and the Pvalor is less than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected.

On the other hand, there is a relationship between the Management of Results and the Provision of Services in the General Management of the Regional Government of Huánuco, 2018; because, the Spearman's Rho is 0.475, also, there is a mean positive correlation and the Pvalor is $0.016 \leq 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected.

There is a relationship between the Evaluation and the Provision of Services in the General Management of the Regional Government of Huánuco, 2018; because, the Spearman's Rho is 0.904, there is a very strong positive correlation and the Pvalor is less than 0.05, so the null hypothesis is rejected.

Keywords: quality management, process management, results management, evaluation, service provision.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la última década es claro connotar que la gestión de calidad no solamente es parte de la fórmula de empresas de éxito, los cuales obtienen grandes resultados en sus operaciones comerciales que realizan, y que la necesidad de generar mayores ventas proviene de la forma que ofrecen los servicios, cumpliendo con los estándares normados por la calidad a fin de lograr la satisfacción de los clientes o usuarios; desde este punto de vista se ha trasladado hacia el ámbito de la administración pública.

En ese contexto se debe tener en cuenta que los ciudadanos cada día exigen una mejor prestación de servicios por parte de los servidores públicos, y que concuerda con la misión de los gobernantes, ya que los ciudadanos no solo esperan el cumplimiento correcto de las obras realizadas, todo lo contrario, esperan que los servicios brindados sean de calidad y orientado a la satisfacción de los usuarios, por ello surge la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad, con enfoque a la gestión de procesos y de resultados, pero que conlleve a una evaluación optima, basado en la prestación de servicios demandado por los ciudadanos.

Por otro lado, ciertamente (González, 2009) menciona que la administración pública tradicional, es criticado en su aspecto de prestadora de servicios. Precisamente en la mayoría de las encuestas los usuarios o ciudadanos, respecto a la calidad de los servicios reflejan una insatisfacción, sobre todo en la burocracia pública, considerando como ineficientes, poco transparentes y sobre todo lentos. *Al tiempo las organizaciones públicas se están encontrando con problemas importantes para servir a los intereses colectivos en una sociedad compleja y fragmentada como la actual.*

Por si no fuera poco la sociedad actual tienen una percepción que el servicio va de la mano con un buen producto y de calidad, sumando a las tendencias de la economía, que se centran en el manejo de un buen marketing, ofreciendo variedad y selección de diversas opciones.

(Ríos, 2009), define a la gestión de la calidad, como un proceso de gestión oportuna, contando con un valor agregado adecuado, promotora y ejecutora de aquellas políticas de calidad de modo constante, con el objetivo de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, en función a las exigencias y necesidades de los usuarios denominados como clientes, para ello se debe mejorar los estándares, a través de niveles costos, calidad, tiempos, productividad, estableciendo estándares más altos.

En la presente investigación, se desea conocer si existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios, en la Gerencia General del Gobierno Regional Huánuco, dado a que dicha institución, actualmente está estableciendo lineamientos respecto a la gestión de la calidad, siendo necesario determinar si presenta una relación directa entre las dos variables. La investigación se llevó a cabo en la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento, ya que, al ser un órgano ejecutivo, es la representación máxima del órgano jerárquico del Gobierno Regional, el cual debe dirigir a sus órganos de línea, oficinas regionales, direcciones sectoriales y otros órganos dentro de su jurisdicción. Así mismo, está en la obligación de proponer mejoras en la gestión de la calidad y velar que sus dependientes realicen una óptima prestación de servicios con satisfacción a los ciudadanos.

Con el propósito de saber si existe una relación entre las variables, se llevó a cabo tres cuestionarios (unos sobre las características sociodemográficas, dos sobre la gestión de la calidad y prestación de servicios) los cuales fueron contestado por la muestra censal de 25 trabajadores en estudio. Se trabajó con las dos variables, siendo la gestión de la calidad y la prestación de servicios, cuyos resultados fueron procesados y analizados a fin de buscar dicha relación, además que estos aspectos son considerados en la administración pública y en el desarrollo de las funciones de la Gerencia General, lo que me permitirá conocer el nivel de relación de las mencionadas.

La investigación permitirá servir como antecedente a los próximos trabajos en otras investigaciones y también los instrumentos elaborados podrán ser utilizados en otros investigadores en otras realidades adaptándolas y contextualizándolas adecuadamente.

1.1 Realidad problemática

Las tendencias en el mundo actual, sostiene que la calidad es una técnica de gestión importada del sector privado y, aplicada en la gestión pública, adquiriendo una dimensión social cuyo reto recae en lograr credibilidad y confianza.

En ese contexto según (González, 2009), sostiene un escenario en el que por una parte se exige a la Administración pública el respeto a la igualdad y el bien común y, por otra, la respuesta individualizada a las demandas concretas y específicas del ciudadano. El cual genera que la administración esté en un punto de tensión a fin de aplicar ciertas reglas de juego, adaptada el cual todos desean quebrantar o adaptarse según su entorno. A eso se añade otros factores vinculados a las crisis económicas que sufren los países y actos de corrupción visualizado a lo largo de las décadas. Así como a un déficit democrático asociado a una crisis de los mecanismos de representación y la toma de decisiones en el sistema político democrático.

A fin de buscar posibles soluciones las administraciones optaron por buscar nuevos paradigmas de gestión pública orientada a principios, donde el estado pasa de la imposición de normas al reconocimiento de la diferencia, de la convocatoria del usuario al encuentro con el usuario, de la fuerza igualadora a la regulación activa de diferencias, del argumento del interés general a la mediación entre intereses universales e intereses particulares. Este contexto se define muy especialmente por un cambio radical en los comportamientos de los usuarios de los servicios públicos cada vez más exigentes, por todo ello la calidad del servicio público se convierte en un imperativo para la gestión pública y para la legitimidad de lo público.

Por otro lado, de acuerdo al (Departamento de formación y calidad, 2011), considera al que fue vicepresidente norteamericano Al Gore, como el primero en señalar la necesidad de mejorar la Administración Pública, al publicar en 1985, un informe titulado “Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos”. El impacto de este informe en el continente europeo llevó a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a publicar, en 1987, un documento de recomendaciones titulado “La Administración al servicio del público”.

Así, los conceptos de calidad de vida, de calidad de los servicios públicos, y de Administración al servicio del ciudadano empiezan a aparecer en la legislación y en los discursos políticos de los dirigentes de la mayoría de los países, en la segunda mitad de los años ochenta. La calidad y la modernización de la Administración se convierten en objetivos incuestionables. La tesis general postula que la Administración Pública se encuentra ante una sociedad con problemas políticos, económicos y sociales, rápidamente cambiantes, a los que tiene que dar respuesta, y a los que el funcionamiento administrativo arraigado durante muchos años, no ofrece una respuesta adecuada. Este nuevo enfoque se propone conseguir una Administración orientada al ciudadano, receptiva, ágil, económica, moderna, e innovadora.

Para (Alicia, 2008), inicialmente la cuestión de la calidad fue materia de preocupación de las empresas privadas y los modelos han sido pensados desde las Ciencias de la Administración. Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes. Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

El concepto de ciudadanía se fue gestando a lo largo de tres siglos, comienzan con los derechos civiles, luego los políticos y por fin los sociales. El ciudadano es un actor con derechos, que son independientes de los ingresos, y los derechos no son asimilables a mercancías que se adquieren o se venden.

Dentro de nuestro país, existe una entidad donde uno de las propiedades que contribuye a determinar el liderazgo y las posiciones de las entidades, desde un entorno altamente globalizado con avances tecnológicos, cuyo horizonte consta en el largo, mediano y corto plazo. La gestión de la calidad enfocada en la prestación del servicio que ofrecen trayendo como consecuencia que las organizaciones reorienten su interés hacia la excelencia, en su acción por explorar “la calidad del servicio”, dada a la alta necesidad que tienden a competir para obtener y/o mantenerse dentro del mercado mundial, por ello representa un reto o incluso una prioridad estratégica para el profesional, ante los cambios implementados en las organizaciones es urgente diseñar transformaciones óptimas sobre la forma y el cómo se llevan a cabo las prestaciones de servicios, estas transformaciones deben enfocarse en dar garantía a los servicios de la calidad orientado a satisfacer los requerimientos, perspectivas y expectativas en los usuarios de las organizaciones, entidades e instituciones para garantizar el bienestar de los mencionados.

Así mismo, las organizaciones e instituciones que prestan servicios públicos no son ajenas a este escenario, dado a que es responsabilidad de ellos en servir una atención adecuada a la población y en ese contexto, deben brindar una calidad basada en prestación de servicios, siendo de mayor prioridad. En este sentido, todos los recursos humanos de la organización deben ser conscientes de su compromiso ante el ciudadano. Resulta apenas obvio, conocer y analizar las percepciones y expectativas del usuario con relación a la gestión de calidad del servicio, siendo primordial para las entidades públicas; en este sentido, crea un gran

impacto las expectativas de los usuarios relacionados a las dimensiones expectativas y percepción (Llorens & Fuentes, 2006).

El progreso de la calidad del servicio dentro de una organización exige a generar cada día un mejor servicio en la gestión pública, prestando mayor atención a las exigencias y requisitos de los clientes, respecto en la mejora sobre las condiciones de adquisición, minimizar los costos totales y garantizar de manera oportuna. No obstante, la gestión calidad en la administración pública debe estar orientado a emplear mecanismos de gestión de procesos, de resultados y una evaluación a tiempo completo. La estructura de cada entidad a nivel organizacional, es única por su propia cultura, por las competencias que emplean en el mercado y por la misión, visión de su organización (Csaszar, 2012). Aunque, de acuerdo a prácticas orientadas a la prestación de los servicios, se puede determinar elementos estructurales, que confluyan bajo un propio punto lo que permite caracterizar modelos de servicios.

El tema de la calidad siempre vuelve a debate en torno a procesos de modernización del Estado, pues se revela como una importante alternativa para la mejora continua y la búsqueda de legitimidad de los gobiernos o instituciones públicas. Se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. En el caso del sector público, son los ciudadanos quienes determinan la calidad de un servicio, pues al recibirlo son ellos quienes lo definirán y calificarán de cierta manera, no la organización o institución que la brinda.

Sin embargo, hay diferentes maneras de analizar diversos aspectos de la calidad de los servicios o bienes que recibimos. Sea que se la califique como concepto de interés para una gestión basada en el resultado, o como parte de interés en los procesos de gestión, o tal vez analizando su relación con la eficiencia en la Gestión Pública.

De alguna u otra manera, el reto que afronta la calidad implica transformaciones en la administración pública que contribuyen a eliminar la

corrupción, y hacer más transparente y eficaz a la administración para acercarla cada día más al ciudadano.

Por esa razón, la incorporación de la calidad obedece a diferentes presiones: presiones derivadas de las limitaciones presupuestales (hacer más con menos), una sociedad más demandante, la necesidad de mejorar el rendimiento económico del sector público, fortalecer la legitimidad y transparencia de las acciones del gobierno, las nuevas tecnologías y tendencias que van ingresando a la gestión pública.

Es por ello que debemos tener en cuenta que la incorporación de la calidad en la gestión pública es una práctica que debe ser constantemente mejorada e insistir en el análisis de sus implicaciones teóricas.

El Gobierno Regional de Huánuco en el año 2016, a través de una resolución gerencial general, ha establecido lineamientos para implementar la gestión de la calidad con relación a procedimientos y resultados para proporcionar los servicios de gran calidad, a fin de lograr la satisfacción de necesidades en los ciudadanos. En la actualidad, se encuentra en fase de diseño, cuyos lineamientos fueron establecidos por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas en coordinación con el órgano ejecutivo predilecto, gerencias regionales, oficinas regionales y direcciones regionales. Al mismo tiempo, el órgano cuya función consiste en vigilar el cumplimiento de las estrategias establecidas corresponde a la gerencia general del Gobierno Regional de Huánuco, cuya finalidad consiste en regir las tareas y labores del Gobierno Regional, en función a políticas establecidas según las *Leyes N° 27867, 27902 (Ley Orgánica de Gobiernos Regionales)*.

De la misma manera, al ser órgano ejecutivo representante del Gobierno Regional, debe vigilar que se cumpla las actividades, tareas, acciones y la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece el

Gobierno Regional Huánuco, mediante sus órganos de línea bajo el enfoque de calidad.

Es por ello que radica la importancia de la presente investigación, puesto que se determinará la relación que existe entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios, así mismo, conocer si su relación es significativa puesto que si no existiera la gestión de la calidad no podría realizar la gerencia general y el gobierno regional una buena prestación de servicios, ya que debe estar orientado a la gestión de procesos, de resultados con una evaluación oportuna, a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios.

1.2. Trabajos previos

Con respecto a la búsqueda de investigaciones antecesora, se evidencia en este punto que no existe muchas investigaciones abordando las dos variables, por lo que se buscó investigaciones que abordan cada uno de las variables, no obstante, los estudios reflejan que se llevaron a cabo en el ámbito privado y una pequeña diferencia aplicada en el ámbito público. A continuación, se presenta algunas investigaciones a nivel internacional, nacional y local:

Según fuentes internacionales; para (Rojas, Bejarano, & Marín, 2016), realizaron una revisión documental titulado, “Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios” de la Universidad EAFIT Medellín; Colombia; tuvo como objetivo principal en evaluar diferentes enfoques del servicio articulados como parte de estrategias dirigidos a su organización y su filosofía, en ese contexto de llegar al logro, la autora realizó una verificación documental respecto a las distintas perspectivas teóricas sobre los servicios, en el cual, se aplicó para la evaluación, el empleo del método de estudio del caso, basado en ocho empresas refiriendo a los aspectos de éxito de Antioquia, la cual declaran explícita o implícitamente, diferenciar en servicios, donde desarrollaron las estructuras de la organizaciones, enfocado a la gestión del servicio. Asimismo, la revisión según dichos estudios tomados de las teorías y su

respectiva confrontación para cada uno de los casos estudiados, resultó hallara similitudes definitorias sobre unas pautas a fin de proseguir con el desarrollo de la estructuración del servicio, enfocado como estrategia de diferenciación y los factores que determinan el éxito. Por otro lado, el estudio propone un juicio sobre *el cómo* se debe establecer y aplicar los modelos, a fin de examinar y determinar la prestación en los servicios, con un horizonte a largo plazo, y por ende se puede relacionar desde un punto del cliente al usuario. Las prácticas de servitización muestran una relación con las limitantes, ya que, por ser reciente, son sujetos a ser comprobados los resultados de su aplicación.

Según, (García, 2016), en la investigación: “Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia” cuyo objetivo consistió en evaluar la diferencia entre medir las diferencias sobre el servicio que se recibe en lo que respecta a la espera de recibir y al servicio que se recibe. Determinando cinco dimensiones establecidas y definidas como básicas, a fin de calificar los servicios, tales como; la empatía, elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Basado según la información y empleando a modo de referencia la conceptualización del cuadro integral de mando (Kaplan & Norton, 2009), donde aquellos indicadores y objetivos se generan comenzando desde la estrategia y su visión de la organización (Empresa PTP), examinando cuatro perspectivas estas son; la del cliente, la financiera, la de formación, la del proceso interno y el crecimiento; las cuales, se propuso distintos indicadores para que la organización lo emplee a fin de medir periódicamente el servicio de los clientes, y así, fijar estrategias de acción con el propósito de obtener positivos resultados.

Por otro lado, (Tonato, 2014-2016) en su tesis titulado “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016”, estudio un caso donde investiga la interrelación, entre los ciudadano y la burocracia callejera, lo

que conlleva a incidir las percepciones que cuenta el cliente externo, respecto a la calidad del servicio que otorga la entidad pública, y que el promedio general de percepción de las dimensiones, siendo; lo estructural, lo comunicacional y del talento humano) resultando sobre cliente externo, el cual, percibe una calidad de servicio cuyo porcentaje refleja un 54.4% el cual resulta con poca satisfacción en relación al servicio recibido. En la dimensión estructural y comunicacional generan poca satisfacción en el cliente externo, mientras que la dimensión talento humano genera insatisfacción.

Según, (Prado, 2011) en su tesis doctoral titulado, “Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line”; concluye que los consumidores en su mayoría, adquieran servicios turísticos on-line se caracterizarán por ser mujeres (53.5%), aunque la diferencia es mínima con respecto a los consumidores masculinos (46.5%). Además, con respecto a la edad, los consumidores que adquieren servicios turísticos on-line se caracterizan por encontrarse identificados en dos grupos destacados. El primer grupo engloba a todos aquellos consumidores que son menores de 30 años, 37.4%, y en el segundo grupo se concentra a los consumidores cuya proporción de edad se encuentran entre 30 y 44 años, 41.4%. Así se demuestra que los consumidores de mediana edad son los más proclives en adquirir servicios turísticos on-line.

Siguiendo la secuencia, (Herrera, 2008) realizó una investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa” que aborda el problema de las organizaciones, incluyendo los aspectos que se relacionan con el mecanismo interno y el comportamiento sobre las ventas, por consiguiente, llevándose a cabo el estudio descriptivo y exploratorio, a través de un diagnóstico, detectando y concluyendo, que existe la carencia de implantación de un sistema de gestión de calidad, donde el autor, presentó una propuesta enfocado a la norma ISO 9001:2000 para su elaboración, con el propósito de generar una mejora en el funcionamiento en el interior de la organización y aumentar los

ingresos mediante las ventas de Mastermotor. Mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad con normatividad ISO 9001:2000, donde permitirá descartar las fallas que incurren en el funcionamiento interno, y generar incremento de las ventas, para así conseguir la reposición de la organización de Mastermotor en los mercados. Concluyendo que la decaída de sus ventas de la organización, y sus fallas en el funcionamiento, están unidos a los factores externos e internos lo cual influye de modo negativo, y que las causas provienen por el empleo de una manejo y dirección empírico, así como el incremento de las competencias, y porque no se adaptan a los cambios, además de la implementación de una administración y por lo autocrático que es el líder, por emplear las experiencias aprendido a lo largo del tiempo, por las decisiones que toma, carente de un profesionalismo, y que se refleja en los defectos de la operacionalización de la organización, específicamente, en las fases de planeamiento, direccionamiento, organización y de control. Por ende, la problemática radica que a pesar que la empresa es conocida a nivel internacional como una empresa dentro de los estratos económicos y que permite crear mayores empleos, carecen de microempresarios que no cuentan con una formación en su profesión. Por otro lado, la competencia y su crecimiento, afecta a las ventas de la empresa, acaparando una parte del mercado, transformando el entorno más competitivo del mismo, es por ello, que el mercado tiene una mayor exigencia porque los clientes poseen diferentes opciones para comprar. Es por ello, que debido a lo mencionado en las premisas anteriores, el autor plantea la implementación de un sistema de calidad, enfocado en la normatividad ISO 9001:2000, y con estrategias que permitirán lograr la mejora para el funcionamiento interno y también incrementar sus ventas.

En el plano nacional, (Ugarte, 2015) en su tesis titulada “Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana”, concluye que la prestación de servicios al público es la imagen de una organización, es importante que el personal comprenda el concepto que se tiene por calidad en el servicio, para ello la

carta de servicios resulta un instrumento importante para alcanzar dicho objetivo. La carta de servicios recoge varias técnicas de ingeniería industrial en su desarrollo para mapear los procesos, hacer el análisis de riesgo, determinar las causas raíz, proponer las soluciones y analizar la relación beneficio/costo, entre otras. Otro aspecto importante de esta herramienta radica en que estará dentro del sistema de la Gestión de la Calidad, ya que en carta de los servicios mantiene todas las características y requisitos previstos en la Norma ISO 9001:2008, constituyendo un factor determinante para su adopción.

Por otro lado, (Comeca, 2015), cuya tesis titulada, calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin, La Libertad - 2015; donde desarrolló un diseño de contrastación descriptivo, el cual, concluye que la influencia de la calidad respecto a la atención es positiva, sobre la satisfacción de los usuarios que recibieron atención por la oficina de Osinergmin, sede Trujillo. Así mismo la atención que se brinda a los usuarios, es parte de uno de los componentes básicos a fin de otorgar un servicio efectivo, por otro lado, refiere que el primer contacto con los usuarios influye de modo directo para la satisfacción.

Según, (Mego, 2011), en su tesis doctoral titulado “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad Provincial de Chiclayo”, permitió comprender la calidad en distintos servicios ofrecido por la municipalidad, así como también, plantear un sistema basado en gestión de calidad, lo que permitirá optimizar los servicios, cuyo objetivo principal radica en proponer dicho sistema para mejorar el servicio de la municipalidad, el tipo de estudio fue aplicada y propositiva, dado a que inicia desde lo teórico, a fin de proponer nuevos conocimientos científicos, estableciendo una estrategia de propuesta a fin de ser empleado en la municipalidad, a fin de generar un buen servicio. Por ende, el autor concluye que los usuarios que recibieron y percibieron un servicio de la municipalidad, califican como deficiente la calidad del servicio

proporcionado por dicha municipalidad, el cual muestra la disconformidad en calidad y cantidad, dado a que no cumplen con las perspectivas de contar con un buen servicio, también menciona, que se puede mejorar la calidad del servicio, con la proposición descrita por el autor respecto al enfoque de la calidad total.

Finalmente en investigaciones locales, (Perez, 2017), en su tesis doctoral titulado Sistema de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH. de Conalvias Construcciones SAS sucursal Perú, de la Universidad de Huánuco, señala sobre la creciente importancia de la empresa en las economías sociales, siendo las sociedades corporativas, adquiriendo una mayor autonomía en el país, como en la población, cuyo objetivo consistió en determinar de qué manera el sistema de gestión de calidad influyó en los procesos de recursos humanos de la organización.

La metodología que se empleó consistió en el uso del enfoque cuantitativo, usando recolección y pruebas de hipótesis generadas, contando con medición numérica, el conteo y la estadística, a fin de determinar exactamente el comportamiento y sus patrones de una población. Por otro lado, la parte cualitativa, empleando técnicas de descubrimiento y refinación, para preguntas de investigación, analizando aquellos métodos recolectados en la información, pero sin medición numérica, tales como descripciones y observaciones, concluyendo que existe influencia entre el sistema de gestión de calidad y los procedimientos de recursos humanos de la organización.

Según, (Palacios, 2014) en su tesis titulada “Procedimientos administrativos en la calidad de prestación de servicios en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco - 2014”, pudo determinar como resultado fundamental que la fuerza global de la asociación entre las variables predictoras (cultura de servicio, control, organización y procedimientos administrativos) y el criterio (calidad de prestación de servicios) se encontró el coeficiente de correlación múltiple de $r = 0.182$, en cuanto al coeficiente de determinación múltiple fue de $r^2 = 0.033$, indicando que el 18.2 % de la

varianza de la variable calidad de prestación de servicio está predicha por las variables cultura de servicio, control, organización y procedimientos administrativos. Asimismo, al observar la importancia relativa de cada variable predictora (cultura de servicio, control, organización y procedimientos administrativos) comparando los coeficientes BETA (en valor absoluto) se encontró, que la importancia de la cultura de servicio, control, organización y procedimientos administrativos, son similares para determinar la calidad de prestación de servicio. Con el contraste t se evidencia que los coeficientes BETA del control, organización y procedimientos administrativos no son significativas con $t(183) = 0.789$, $p = 0.431$; $t(183) = -1.552$, $p = 0.122$; $t(183) = 0.442$, $p = 0.659$; respectivamente por ende el resultado no fue significativo, mientras que en la dimensión cultura de servicio se evidencia significancia con $t(183) = 19.808$, $p=0,000$.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La calidad posee una concepción compleja, polisémico y relativo relacionado con la misma esencia de la persona. Dado a que, desde tiempos donde se originó la humanidad, se ha concebido la idea de “hacer las cosas bien”, siendo de la mejor forma posible, y así conseguir una ventaja competitiva sobre sus semejantes y en el ambiente donde se relacionan entre sí (Cubillos, 2008). La palabra calidad proviene del latín “*qualitas*” o “*qualitatis*”, cuya interpretación quiere decir “perfección”. El concepto refiere sobre un abarcamiento de cualidades, el cual cuenta tanto el producto como el servicio, siendo inseparables, el cual garantiza que está bien hecho, permitiendo cumplir con las condiciones y modelos exigidos (Uribe, 2011). La calidad se ha implantado en las últimas décadas en el seno de la administración, desde una perspectiva interna, organizativa (Caraza, 2015); el cual enlaza a progresar constantemente la eficacia y la eficiencia respecto a las organizaciones y sobre las labores realizadas, así estar muy condicionado a los requerimientos de los usuarios, a sus reflejos de quejas o descontento. Solo planificando, depurando y controlando los procesos de trabajo, generará un aumento de las capacidades de entidad

y el rendimiento. Por otro lado, es prescindible investigar regularmente la afinidad de la calidad el cliente percibe, por otro lado, las alternativas de desarrollar mejoras del servicio brindado.

Según (Juran, 1990) la palabra calidad cuenta con varios significados. Siendo dos los más connotados: a) la calidad fundamenta sobre las características del producto y su orientación hacia los requerimientos del cliente, es por eso que se otorga la satisfacción del producto, 2) reside respecto a mejorar los desperfectos presentadas.

Por lo tanto, la calidad se entiende por la acumulación de actos de servicios, de prácticas satisfactorias repetidas. Cabe resaltar que las personas no compran productos todo lo contrario siendo las satisfacciones, en ese contexto la calidad no existiría sin el servicio, sin satisfacción plena para el cliente (Comeca, 2015).

La calidad incluye todos los oficios, consignaciones que interceden en el periodo de vida del producto o el servicio. Presentando todos los medios impredecibles a fin de prever errores incluyendo el recurso humano, teniendo en cuenta todas las necesidades de los usuarios, cuyo propósito consiste conseguir la satisfacción de las necesidades y llegar a cumplir las expectativas (Comeca, 2015).

En efecto, la calidad se ha convertido en un enfoque respecto a la gestión empresarial, que estrechamente está incorporado a los regímenes de información y a las técnicas nuevas de comunicación, refiriendo a conceptos tales como perfiles, mapas de control, cliente-proveedor, carteras de servicio y otros (Mas, Torre, & Lacasa, s.f.).

Igualmente, la calidad está reflejado en el ejercicio de la organización y su relación se encuentra directamente a la complacencia del ciudadano, usuario, cliente (respecto al sector público, los ciudadanos son conocidos también como población objetivo, potencial que corresponde a la sociedad en general); por lo que se esboza diversos mecanismos que ayuda a analizar comenzando desde una gestión basada en los resultados, comprendiendo al resultado como las opciones que se requieren a fin de resolver una incógnita o inconveniente determinado sobre la población objetivo, siendo a la vez, la contribución a la consecución del resultado final.

Este producto específico no establece un fin sobre sí mismo). Más aún, si la calidad no la determina la organización (agencia o entidad, en el caso del sector público), la definen y califican los usuarios/clientes/ciudadanos (Castañeda, 2015).

Al respecto (Setó, 2004), manifiesta que la calidad del servicio ha alcanzado un grado mayor de interés académico y práctico. Considerando, tanto las empresas como los servicios, como el direccionamiento estratégico a fin de lograr subsistir día a día en el mercado y principalmente, en entornos fuertemente competitivos”.

De este modo, se debe considerarse que la óptima manera de tener beneficios para conseguir la calidad del servicio es definirlo respecto a la demanda de los consumidores y satisfacerlos. Intentando conseguir la efectividad mejor que de los competidores al momento de inventar y proponer valor al mercado objetivo, lo cual es fundamental para seguir de cerca los requerimientos y la necesidad.

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, son los criterios en lo que se basan los consumidores para evaluar la calidad de servicio, sin embargo, por la naturaleza y características de la unidad de análisis se consideró las siguientes dimensiones; Elementos tangibles: Se refiere específicamente al aspecto físico de las instalaciones, infraestructura que tienen que ver con las dimensiones de las oficinas, pasadizos, sala de espera, así como la iluminación natural y artificial, ventilación cruzada y también los equipos tecnológicos (Pizzo, 2012); Capacidad de respuesta: Referido a la atención oportuna de los pedidos de los servicios, de la identificación de las necesidades y la pronta reposición de los materiales faltantes y los que entran al desuso; Accesibilidad: Está referido principalmente a la cercanía física entre el usuario y el servidor, a evidenciar y entendimiento de las necesidades (interpretación de requerimientos) y la disposición inmediata de los requerimientos hacia el usuario; Diseño estructural: Referido a la construcción de la calidad, basado en una estructura, así como a los materiales empleados, a la modernidad y proyección a futuro; Confiabilidad; Está referido a la seguridad y fiabilidad de toda la infraestructura tanto interna como externamente y a la confianza

del ambiente de trabajo con los usuarios y clientes. La gestión de la calidad, o también conocido como sistema de gestión calidad, es un constructo multidimensional donde no cuenta con la descripción frecuentemente aceptada en primera grado, ya que refiere de un concepto muy complejo, que resulta complicado en observar, de igual manera en medir y; en segunda grado, resulta de la captación de la misma inconclusa que cuentan los directivos o jefes de las entidades, Sobre todo debe influir a las practicas, principios, técnicas y mecanismos para su medición, el cual, coincide sobre la óptica de la misma; y en tercer grado, no es preciso considerar aspectos significativo como las dimensiones de la cultura, estrategias y organizacional (Cubillos, 2008). La mejora continua de calidad debe tener un direccionamiento enfocado en el objetivo de la entidad.

Según (Ugaz, 2012), menciona respecto a los principios de la gestión de la calidad, el cual cuenta con ocho principios, que resultan de la gestión, el cual tienden a ser empleados por el direccionamiento de la organización como un modelo de alusión y de guía hacia la consecución del mejoramiento del desempeño, dichos principios provienen de consecuencias de las prácticas colectivas y el entendimiento de personajes con experiencia internacional sobre el tema; a) Enfoque del cliente: Toda organización depende de sus clientes, por ende, es necesario que entiendan cuales son las necesidades, requerimientos en la actualidad, con proyección al futuro, con el propósito de conseguir la satisfacción de ellos, mediante el esfuerzo para alcanzar o pasar las perspectivas; b) Liderazgo: En relación al líder, es su obligación en generar dentro de la organización, el propósito y orientación hacia ellos, Así mismo, deben establecer y conservar un buen ambiente, que permita a los trabajadores llegar a involucrarse completamente en conseguir las metas y propósito de la organización. El rol del líder, involucra en mantener a sus trabajadores comprometidos en las labores desarrolladas; c) Participación de los trabajadores: Los trabajadores de una organización, son un elemento importante de una organización, así mismo, la responsabilidad, compromiso y entrega, conlleva a que sus competencias que se emplea, ayuden al beneficio de la organización. Por ende, la organización tiene la

obligación de procurar en mantener a su personal satisfecho y orientado al logro de resultados; d) Enfoque basado en procesos: Una consecuencia esperada se consigue de modo eficiente cuando las acciones y los recursos vinculados entre sí, se llevan a cabo como un proceso. Por ello deviene la importancia a identificar dichos procedimientos y su relación entre ellos.

Para ello un procedimiento se considera en sí, cuando una o varias actividades emplean diversas series de recursos a fin de trazar el inicio y el fin del, proceso, con enfoque a los clientes, dado a que representa la entrada a los siguientes procesos; e) Enfoque de sistema para la gestión: Un sistema debe determinar, comprender y gestionar aquellos procedimientos interrelacionados, contribuyendo a ser eficiente y a ser eficaz de una organización con el fin de lograr resultados respecto a los objetivos que ocasiona para acarrear ventajas de la incorporación y formación del proceso, para ello es necesario contar con habilidades generadoras de esfuerzo respecto a principales procesos, asimismo, proporcionar a los interesados una confianza con solidez, con mayor eficacia y/o eficiencia dentro de una entidad; f) Mejora continua: Este concepto se basa en las ejecuciones y prácticas de la organización, el cual el desempeño global es parte del objetivo en sí, resulta que en cada organización es importante generar estrategias que permitan mejorar en todo momento; g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las tomas de decisiones eficaces se orientan en la comparación y estudio de las informaciones y datos. Por otro lado, no importante señalar que si se cuenta con supuestos u opciones imprevistas no es conveniente realizar toma decisiones; h) Relaciones recíprocamente beneficiosas con el proveedor: Sobre este contexto las entidades y los suministradores son interdependientes y la correlación debe ser recíprocamente ventajosa a fin de aumentar el contenido para la creación de valor. Aumentando la idoneidad de generar valor de las partes, ofreciendo maleabilidad y agilidad de respuesta de acuerdo con la forma acordada y conjunta del mercado con constantes expectativas, perspectivas y necesidades en los usuarios, además optimizar sus costos de los recursos propios.

El sistema de gestión, permite a la entidad, implantar metodologías, actividades, responsabilidades etc.; que faculten una gestión enfocada a obtener soluciones positivas, o propiamente dicho, en obtener los objetivos concretos; con este fin, varias organizaciones emplean pilotos o preceptos de alusión propiamente reconocidos con el objetivo de evidenciar y conservar sistemas en la gestión, permitiendo encaminar y supervisar a sus entidades u organizaciones. (Beltran, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2009).

Respecto a Gestión de procesos, actualmente se está empleando modelos de gestión de calidad con un enfoque orientado a procesos, sirviendo para la organización y su funcionamiento eficaz, teniendo que gestionar y determinar varias acciones que se relacionan en sí su denominación de enfoque de procesos. Se determina dado a que cuenta con una consecución de actividades o acciones basado en procesos dentro de una entidad, así como también la compenetración y la interacción entre ellos respecto a la gestión que conlleva a conseguir resultados esperados (Cubillos, 2008).

De esta manera, la gestión orientada en procesos, comienza desde la orientación que conlleva hacia la observación, acerca de funciones de la organización para su optimización. Permitiendo identificar indicadores que aporten resultados para efectuar la observación del rendimiento, así como también la evaluación de la productividad y sus actividades de modo interrelacionado. Se trata del primer paso para conseguir las mejoras continuas de la calidad (Maciá).

Su aplicación compone al estudio especificando aquellos procedimientos organizacionales en todo nivel, incluyendo a los que prestan servicios, alcanzando en componer la forma de operación, reconociendo la mejora en la gestión sobre cada proceso o varios procesos, y así, optimizar los servicios (Mallar, 2010). La gestión por procesos constituye el eje fundamental de la normatividad ISO: 9000 y del sistema de Europa sobre calidad EFQM.

Por otro lado en la gestión de resultados, refiere a un enfoque de gestión en el sector público enfocado en la ejecución de las estratégicas y

sus acciones, que fueron determinadas en los planes estratégicos de una institución pública o gobierno, determinando un plazo / cronograma de tiempos y con los recursos determinados (Makon); cuya función radica en proveer a aquellas instituciones públicas, las orientaciones efectivas e integradas respecto a procedimientos para crear y que genere valor público optimizado, cerciorando una mayor efectividad, eficacia y eficiencia, del ejercicio, las metas trazadas para conseguir los objetivos de la entidad, así como de las instituciones públicas orientado hacia la mejora continua.

Los objetivos en la gestión por resultados consiste en: generar una mayor transparencia y la imputabilidad de los funcionarios y servidores hacia el gobierno y la población; promoviendo el perfeccionamiento de procedimientos de información con un soporte de gestión enfocada en el desempeño; clarificando las prioridades, alineados a los programas, los sub-programas y proyectos; así como establecer recursos para la ejecución de los mismos; implementando un marco organizacional que permita el alcance de las metas en con enfoque de resultados respetando las asignaciones presupuestarias; además promover un enfoque de gerencia pública que determine correctamente las funciones de todos los servidores en la organización del trabajo; ajustar políticas, planes estratégicos y programas, así como también utilizar los mecanismos institucionales en función de los resultados; hacer la evaluación de programas para optimizar la aptitud, la eficacia de la focalización, la economía, la eficiencia y los impactos; asegurar un monitoreo eficaz y estrecho para la realización de programas, subprogramas y proyectos de gestión.

En la prestación de servicios, considera que los servicios se definen como un acumulado de prestaciones que el cliente espera recibir en un óptimo tiempo, además, respecto al producto o el servicio básico que brinda una entidad u organización, en función a los precios, el perfil y la notoriedad del mismo (Horovitz, 1994); por otro lado, las prestaciones devienen de los aportes financieros, provistas por la organización, cuyo propósito consiste en aumentar indirectamente, los sueldos recibidos por los trabajadores (Hereda).

En otro sentido, menciona que las prestaciones son elementos que son parte de una remuneración representativa, el cual es respectivo para los trabajadores en forma de especie o dinero, lo cual simbolizan un ingreso adicional, o consideraciones de ahorros reflejados en gastos de procederes distintos, que envuelve a un trabajador (Hereda). Para aquellas instituciones públicas, es una actividad netamente pertinente del Estado, los cuales se establecen de acuerdo a las disposiciones o normas legales reglamentadas y vigentes, con el propósito de lograr la satisfacción continuamente, así mismo, insertar regulaciones del colectivo sobre las necesidades y, por tanto, los que son de interés general, llevado a cabo mediante la administración pública. Por ello, es necesarios que los servicios públicos deben tener una cualidad que se denomina consistencia. Lo que refiere es en el sentido de ser permanente, brindando un servicio en todos los niveles de modo firme, perseverante y continuo en todo momento y por los tiempos.

Así mismo, se debe adicionar, que todo prestador de un servicio público debe tener cualidades y empatía, debiendo ser aptitudes que agraden al ciudadano, mostrando la amabilidad y el respeto. Es decir, debe tener un comportamiento natural, de modo que genere una confianza para el usuario, dado a que pertenece a una de las exigencias por parte del ciudadano en recibir una atención optima, calidad y oportuna.

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto. Según lo expresa (Maccario, 1989), se trata de un acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información y debe tomarse una decisión de acuerdo a los resultados que presente un alumno. También puede mencionarse a la evaluación de la calidad, un proceso que realiza una compañía u organización para supervisar las actividades de control de calidad. Se puede realizar una evaluación del contexto: donde se determinan los objetivos y los medios para alcanzarlos. Se estudia comparativamente lo esperado de lo que se ha conseguido. Una evaluación de las necesidades utilizadas en el

proyecto implica un análisis de los recursos, los medios y la puesta en práctica de ellos. La evaluación del proceso es la que se enfoca en los resultados obtenidos, en base a los métodos empleados y a la curva de progresión donde dificultades, decisiones y objetivos se unifican. Para poder analizar una evaluación ya sea de aprendizaje, de producción o de lo que sea, es necesario realizar varios modos de análisis para saber las decisiones tomadas en torno a la planificación (programas, realización y controles) son acertadas.

1.4. Formulación del problema

El problema nace del reto que afronta las instituciones públicas, específicamente el Gobierno Regional Huánuco a través de la Gerencia General, ya que la calidad implica transformaciones en la administración pública que contribuyen a eliminar la corrupción, y hacer más transparente y eficaz a la administración para acercarla cada día más al ciudadano. Además, que la calidad está sujeto a ciertas presiones que provienen de limitaciones del presupuesto, los ciudadanos son más demandantes, mejorar la inversión pública, fortalecer la legitimidad y transparencia de las acciones del gobierno y todos ellos orientado a la prestación de servicios que ofrece el órgano ejecutivo. Teniendo en cuenta que la incorporación de la calidad en la gestión pública es una práctica que debe ser constantemente mejorada e insistir en el análisis de sus implicaciones teóricas.

También porque la Gerencia General, según sus facultades amparados por el Reglamento de Organización y Funciones, vigente al 2013 y al Manual de Organizaciones y Funciones con vigencia al 2013, ha establecido normas internas y lineamientos para implementar la gestión de la calidad con relación a procedimientos y resultados para proporcionar los servicios de gran calidad, a fin de lograr la satisfacción de necesidades en los ciudadanos. En la actualidad, se encuentra en fase de diseño, cuyos lineamientos fueron propuestos por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas en coordinación con el órgano ejecutivo predilecto, gerencias regionales, oficinas regionales y direcciones regionales.

Pero también precisar que la Gerencia General al ser un órgano ejecutivo según organigrama, debe vigilar el cumplimiento de las estrategias establecidas, cuya finalidad consiste en regir las tareas y labores del Gobierno Regional, en función a políticas establecidas según la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales de acuerdo a la Ley N° 27867 y su modificatoria, Ley 27902.

De la misma manera, al ser órgano ejecutivo representante del Gobierno Regional, debe vigilar que se cumpla las actividades, tareas, acciones y “sobre todo” la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece el Gobierno Regional Huánuco, mediante sus órganos de línea bajo el enfoque de calidad.

Es por ello que radica la importancia de la presente investigación, puesto que quiere la relación que existe entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios, así mismo, conocer si su relación es significativa puesto que si no existiera la gestión de la calidad no podría realizar la gerencia general y el gobierno regional una buen prestación de servicios, para ello se plantea en el problema general, justificación del estudio, objetivos e hipótesis, lo cual se visualizará a continuación.

1.4.1. Problema general

El problema de la investigación se formuló de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

PE1 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

1.5. Justificación del estudio

En esta investigación nos permite comprender la gestión de la calidad y la prestación de servicios, precisando que la gerencia general es la unidad principal representante del órgano ejecutivo en un gobierno regional: a la vez, está encargada de presidir, coordinar, vigilar y controlar a las unidades orgánicas de la institución y sus direcciones provinciales. La gestión de la calidad es un enfoque promovido por la secretaría de gestión pública perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros, sin embargo, actualmente existen pocas entidades públicas que poseen un procedimiento de gestión de calidad y que a su vez, hayan identificado todos sus procesos de nivel y sus características para alcanzar una comprensión, de la manera como el Gobierno Regional de Huánuco, combina las funciones, actividades, entradas y salidas que usa para proveer valor agregado a sus usuarios.

Por otro lado, la investigación consiste en determinar la relación que existe entre Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios, puesto que es muy importante conocer su grado de relación que se encuentra entre las variables, con el objetivo de proponer y recomendar tácticas en base a las necesidades de los servidores y de la ciudadanía a fin de mejorar la gestión de calidad.

En la práctica los beneficiarios de la presente investigación serán el órgano ejecutivo del Gobierno Regional para que los responsables busquen aplicar la gestión de la calidad en su respectiva área y también para los órganos de línea para una mejor atención eficiente y eficaz. También los beneficiarios serán los usuarios, dado a que el empleo sobre gestión de la calidad permitirá generar una prestación de servicios con calidad a fin de complacer los requerimientos de los usuarios.

Metodológicamente se justifica porque servirá como antecedentes o trabajos previos en otras investigaciones y también los instrumentos elaborados podrá ser utilizado en otros investigadores en otras realidades adaptándolas y contextualizándolas adecuadamente.

1.6. Hipótesis

Para las hipótesis se plantearon los siguientes:

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Hipótesis específicas

HE₁. Existe relación entre la gestión por procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018

HE₂. Existe relación entre la gestión por resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

HE₃. Existe relación entre la evaluación y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

1.7. Objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Objetivos específicos

OE₁. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

OE₂. Determinar la relación que existe entre la gestión por resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

OE₃. Determinar la relación que existe entre la evaluación y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

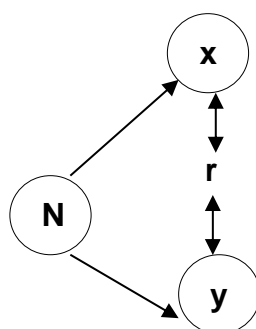
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para su planteamiento de la investigación se utilizó la “no experimental”, debido a que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se contemplaron aquellos fenómenos, según como se presenta en su contexto natural, y luego analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El estudio fue **correlacional**, para investigar y demostrar su relación entre dichas variables, que no contiene el tipo de causa y efecto, dado a que dichas pruebas estadísticas utilizadas, solo proporcionó revelar la vinculación entre las variables que fueron analizadas, asimismo, tratar de explicar la relación. Siendo **transversal**, ya que las variables del estudio han sido medidas en una sola unidad de tiempo.

A continuación, presento la Figura siendo el siguiente:



Dónde:

N = Población de trabajadores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento del Gobierno Regional de Huánuco

X = Gestión de la Calidad

Y = Prestación de Servicios

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión de la Calidad

Respecto a la definición conceptual de la variable; la calidad en función al servicio, es la consecuencia del procedimiento de evaluación, nombrada en sí como calidad de servicio discernida, en la que el usuario coteja las expectativas la forma de percibir el servicio recibido. Es por ello que la calidad en el servicio se ha transformado en un componente transcendental para las organizaciones a fin de diferenciar sus productos y servicios de la competencia.

Respecto a la definición operacional de esta variable; las actividades y operaciones que se emplearon a fin de medir dicha variable fueron establecidas mediante un cuestionario de 20 ítems y se aplicó a los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco y sus órganos de asesoramiento. La definimos operacionalmente a partir de tres dimensiones: gestión de procesos, gestión de resultados y evaluación.

Variable 2: Prestación de servicios

Respecto a la definición conceptual de la variable; es la atención oportuna a los usuarios que solicitan los servicios a la entidad prestadora de servicios.

Respecto a la definición operacional de esta variable; Las actividades y operaciones que se emplearon a fin de medir dicha variable fueron establecidas mediante un cuestionario de 21 ítems y se aplicó a los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco y sus órganos de asesoramiento. La definimos operacionalmente a partir de tres dimensiones: asesoría personalizada, atención al usuario, satisfacción del usuario.

Operacionalización de las variables

Tabla 01: Operacionalización de la variable 1 - Gestión de la calidad

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de procesos Gestión de resultados Evaluación 	1 al 20	Totalmente de desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Deficiente: (20-39) Regular: (40-59) Bueno (60-79) Excelente: (80-100)	
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	
Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Procesos administrativos y documentación de gestión Liderazgo y mejora continua 	1,2,3,4 5,6	Totalmente de desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Deficiente: (6-11) Regular: (12-17) Bueno (18-23) Excelente: (24-30)	
	Gestión de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Presupuestos por resultados Recursos humanos capacitados Desempeño laboral Recursos del Estado utilizados 		7,8,9,10 11,12 13	Deficiente: (7-13) Regular: (14-20) Bueno (21-27) Excelente: (28-35)
Evaluación		<ul style="list-style-type: none"> Políticas publicas Simplificación administrativa Organización institucional 		14,15 16,17 18,19,20	Deficiente: (7-13) Regular: (14-20) Bueno (21-27) Excelente: (28-35)

Tabla 02: Operacionalización de la variable 2 - Protestación de servicios

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría personalizada - Atención al usuario - Satisfacción del usuario 	1 al 21	Totalmente de desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Deficiente: (21-41) Regular: (42-62) Bueno (63-83) Excelente: (84-105)
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Asesoría personalizada	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Respeto - Compromiso del servidor - Proactividad 	1,2 3,4 5,6 7	Totalmente de desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Deficiente: (7-13) Regular: (14-20) Bueno (21-27) Excelente: (28-35)
Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del problema 	8,10,14,15 9,11,12 13		Deficiente: (8-15) Regular: (16-23) Bueno (24-31) Excelente: (32-40)
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad - Efectividad - Relación interpersonal 	16 17,18 19, 20, 21		Deficiente: (6-11) Regular: (12-17) Bueno (18-23) Excelente: (24-30)

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Las investigaciones deben contar con unidades sobre los cuales se generan datos y su siguiente análisis e interpretación de ellos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Respecto a la población estuvo conformada por los 25 servidores públicos de la Gerencia General y sus dependientes.

Características de la población:

Criterios de Inclusión: Se consideraron en la investigación del estudio los siguientes:

- Trabajadores en la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento que están por más de un año.
- Trabajadores en la Gerencia Regional y sus órganos de asesoramiento que voluntariamente decidieron colaborar en la investigación y manifestaron el consentimiento de ellos.

Criterios de Exclusión: Para este estudio de investigación se excluyeron a los:

- Trabajadores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento que estaban de licencia con goce de haber o presentaba alguna sanción administrativa durante el estudio.
- Trabajadores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento que estaban atravesando problemas de tipo crisis emocional.
- Trabajadores en la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento decidieron no participar en la investigación.

2.3.2. Muestra

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), define a la muestra como un subgrupo de la población de interés donde se realizará la

recolección de datos, y que debe detallar o delimitar de antemano con precisión, y que deberá ser representativo de dicha población.

En esta investigación la muestra fue tipo censal, porque la población señalado cuenta con un carácter pequeño y finito (Arias, 2006); por tanto, se trabajó con la totalidad de 25 trabajadores de la Gerencia General y sus dependientes siendo los órganos de asesoramiento del Gobierno Regional de Huánuco – 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Para el estudio, a fin de recolectar la información, las técnicas que se emplearon para dicha investigación fueron los siguientes:

La encuesta: es una técnica adecuada para recoger la información de datos a una muestra grande en un solo momento (p. 216).

Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario: Es un instrumento que corresponde a la encuesta y es un conjunto de proposiciones o interrogaciones llamados también ítems y que permiten medir a las variables y sus dimensiones. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos (Bernal, 2010). Para ello se emplearon los siguientes:

Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo 02). Dicho instrumento constituye en 7 datos el cual refiere a propiedades sociodemográficas tales como, estado civil, sexo, edad; y laborales tales como nivel de estudio, condición laboral, tiempo de servicio, función que desempeña actualmente; para la muestra en estudio.

Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03). Esta herramienta está compuesta de 20 ítems, según a la escala de Likert, considerando los siguientes intervalos siendo; desde totalmente de acuerdo (5) hasta totalmente en desacuerdo (1), que contiene tres

dimensiones: gestión de procesos (6 ítems), gestión de resultados (7 ítems) y evaluación (7 ítems).

La medición de gestión de procesos:

Excelente	=	24 - 30
Bueno	=	18 - 23
Regular	=	12 - 17
Deficiente	=	6 - 11

La medición de gestión de resultados:

Excelente	=	28 - 35
Bueno	=	21 - 27
Regular	=	14 - 20
Deficiente	=	7 - 13

La medición de la evaluación:

Excelente	=	28-35
Bueno	=	21-27
Regular	=	14-20
Deficiente	=	7-13

La medición global de la gestión de la calidad comprende la sumatoria de tres componentes parciales (siendo la gestión de procesos, gestión de resultados y evaluación) y es como sigue:

Excelente	=	80 - 100
Bueno	=	60 - 79
Regular	=	40 - 59
Deficiente	=	20 - 39

Cuestionario para medir las prestaciones de servicios (Anexo 04). Esta herramienta cuenta con 21 ítems, empleando la escala de Likert, considerando los siguientes intervalos; totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Del mismo modo los ítems se agrupan en 20

ítems de las 3 dimensiones de la prestación de servicios cuya medición se detalla a continuación:

La medición de asesoría personalizada:

Excelente	=	28 - 35
Bueno	=	21 - 27
Regular	=	14 - 20
Deficiente	=	7 - 13

La medición de atención al usuario:

Excelente	=	32 - 40
Bueno	=	24 - 31
Regular	=	16 - 23
Deficiente	=	8 - 15

La medición de la satisfacción del usuario:

Excelente	=	24 - 30
Bueno	=	18 - 23
Regular	=	12 - 17
Deficiente	=	6 - 11

La medición global de la prestación de servicios comprende la suma de tres componentes parciales (asesoría personalizada, atención al usuario y satisfacción del usuario) y es como sigue:

Excelente	=	84 - 105
Bueno	=	65 - 83
Regular	=	42 - 64
Deficiente	=	21 - 41

Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos:

Validez del contenido

Para empezar, a fin de analizar los instrumentos de investigación se solicitó la apreciación de los especialistas de la universidad Cesar Vallejo, con el propósito en conseguir la validación de la información y sus contenidos de cada uno, y así permitir hasta donde los ítems de los instrumentos eran representativos sobre el universo o dominio de los contenidos y el alcance del constructo se requiere medir (con respecto a la gestión de la calidad y a la prestación de servicios), para ello se procedió a realizar lo siguiente:

1. Se seleccionó 3 jueces o expertos multidisciplinarios, que contaban con las siguientes características comunes, contaban con doctorados, son especialistas de metodología para la investigación, estadística aplicada, y con la experiencia mínima de tres años, ser docente de investigación o afines. Donde evaluaron y determinaron cualitativamente la “bondad” de los ítems del instrumento, en términos de la relevancia o congruencia de los ítems con el universo de contenido, la claridad sobre la redacción y la no tendenciosidad o sesgo en la formulación de los ítems.
2. A cada uno de los especialistas se le entregó la suficiente información por escrito sobre el propósito de la investigación, siendo el objetivo general, específicos, el estudio, las hipótesis, y la operacionalización de cada variable y otros puntos.
3. Se entregó a cada uno de los especialistas las respectivas fichas de validación, comprendiendo dos tablas de apreciación, una específica de cada instrumento y uno en general. Recolectando de cada uno de los expertos, la información respectiva. Así mismo, los documentos contaban con las siguientes consideraciones de los expertos para cada ítem, siendo mutuamente excluyente (Si = aprobado; No = desaprobado), con sus respectivas aportaciones y observaciones que fueron consideradas.
4. Se recolectó y analizó los documentos de validación, para toma en las decisiones, respecto a las observaciones y recomendaciones, el cual implicó a la modificación, replanteamiento y revalidación, en función a la opinión de los expertos.

5. Finalmente, luego de presentar las informaciones de acuerdo a lo solicitado por los expertos, se consiguió la consideración pertinente por parte de ellos, para aplicar los instrumentos de investigación.

Tabla 03. Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos gestión de la calidad y prestación de servicios

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Baltazar Sulca, Frank	Aplicable
2	Doctor	Tucto Justiniano, Ageleo	Aplicable
3	Doctor	Mendoza Balarezo, Javier	Aplicable

Como se puede apreciar en la tabla 03, se da por hecho que los instrumentos cumplen con las condiciones aptas para su aplicación, dado a que cuentan con coherencias, pertinencias y la calidad para el estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), menciona que "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados".

Por ello el juicio de la confiabilidad para la investigación en su instrumento, se determinó mediante el coeficiente de Alfa Cronbach, basándose en el promedio en las correlaciones de los ítems. Siendo aplicable a escalaras de varios valores posibles, permitiendo el uso a fin de establecer la confiabilidad en escalas cuyos ítems tiene más de dos alternativas para las respuestas. Para nuestra investigación se empleó cinco alternativas (George & Mallery, 2003).

Fórmula del Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K	:	El número de ítems
Si²	:	Sumatoria de varianzas de los Ítems
S_T²	:	Varianza de la suma de los Ítems
α:		Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 04. Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario sobre Gestión de la Calidad	0,82	20
Cuestionario sobre la Prestación de Servicios	0,72	21

Fuente: Anexo 03 y anexo 04

Procedimientos de recolección de datos

Autorización

A fin de conseguir la autorización respectiva para la aplicación del trabajo en campo, se conversó personalmente con el Gerente General del Gobierno Regional Huánuco, así mismo, se presentó un documento de solicitud por la vía administrativa regular a fin de conseguir la autorización y consentimiento del mismo.

Aplicación de los instrumentos

Con el objetivo de recoger los datos de la información, se realizó una pequeña inducción a dos encuestadores independientes que cuentan con estudios según su profesión. Se ejecutó las encuestas a los trabajadores de la Gerencia General y a sus órganos de asesoramiento, no obstante, con el objetivo de no interrumpir las jornadas laborales, se aplicó la encuesta media hora de finalizar la jornada laboral.

Antes de entregar las encuestas a los trabajadores se le informó previamente, sobre la investigación realizada y con qué propósito se estaba llevando a cabo, de igual manera se pidió su completa sinceridad al momento de llevar a cabo las encuestas, dichas informaciones son

considerados de forma anónima, contando con el consentimiento respectivo.

El primer encuentro, se realizó a fin de elegir a los trabajadores que participarían en el estudio, en el desarrollo de dicho contacto, se empleó para informar a los seleccionados, sobre el propósito de la investigación, así como también se mostraron a modo de conocimiento sobre los documentos de respaldo por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado: En ese sentido los trabajadores recibieron la información oportuna por escrito, en el cual contenía el objetivo general de la investigación donde fueron considerados. Una vez informado de dicho documento informativo, los participantes consintieron mediante sus firmas, así como el que realizaba la investigación, para luego entregar copias oportunas tanto para los trabajadores como para la investigación, en el caso de que dicho documento sea solicitado si requiere el caso **(Anexo 06)**.

Compromiso de confidencialidad y protección de datos: Respecto a este documento, se expresó el compromiso por escrito para realizar la revelación de la información investigada, en la cual consta con la información personal de los trabajadores, y solo si, a emplearlo solamente para el análisis respectivo y que los participantes conocían al respecto.

La ley del secreto profesional y de protección de datos establece que la persona que realiza la investigación es responsable de a custodia y cuidado de la información personal, estrictamente, en aquellas informaciones o datos que son denominado como “sensibles”, y su protección de carácter especial, y tomando las acciones pertinentes a fin de impedir que los datos se puedan relacionar con las personas concretas **(Anexo 07)**.

2.5. Métodos de análisis de datos

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), menciona que la información analizada, se debe realizar considerando niveles de medición en las variables a través de estadísticas.

Para el Análisis descriptivo, se especificó cada variable y sus características, en función al tipo de la variable trabajada (numérica o categórica), se consideraron la dispersión para las variables numéricas en las frecuencias y las medidas de tendencia central las categorías de las variables, y para facilitar el entendimiento, insertó el uso de figuras, con la idea que no dificulte el estímulo visual, contenga y destaque la comprensión de un modo sencillo y preciso.

Categorizando la variable dependiente (en ordinales politómicas), precisamente para el análisis descriptivo, dado a que se utilizaron las escalas en su naturaleza primigenia, para el análisis inferencial.

Respecto al análisis inferencial, se utilizó diversas consideraciones, porque se quiere medir el grado de correlación entre las variables, por ende se analizó con los valores numéricos conseguidos en los instrumentos efectuados por cada uno de los usuarios, es decir, a nivel cuantitativo, deberá cumplir con los requisitos indispensables de someter las distribuciones de contraste hacia las pruebas de normalidad, utilizando la prueba de estadísticas Shapiro – Wilk, con contraste de normalidad; el cual, importará la significancia de prueba de valor, a fin de discriminar la normalidad, cuya hipostasis será:

H_0 : La distribución observada es normal.

H_1 : La distribución observada es distinta a la distribución normal.

De acuerdo con el resultado de las pruebas de normalidad, determinará la prueba estadísticas a usarse, posiblemente sea la *Rho de Spearman* (prueba no paramétrica, si hubiese la falta de normalidad en la distribución de las variables contrastadas), el cual discriminará si hay relación bivariada significativa o no, así también la magnitud y la dirección

(positiva o negativa) de la relación ya que este análisis conlleva a un valor p de doble dirección (p 2 colas) [****** los asteriscos significan significancia al 1%].

Se utilizará también las figuras de dispersión de puntos para evidenciar la relación visualmente, poniendo en el eje de las abscisas a la primera variable o sus dimensiones; y en el eje de las ordenadas a la segunda variable o dependiente. Además, emplearemos una línea de tendencia no lineal, sino más bien monótona.

Del mismo modo, se considerará el p -valor, si cae en la región de rechazo (zona roja) [$p < 0,05$ ($\alpha = 5\%$)], podemos rechazar la hipótesis nula, pero si cae en la región de no rechazo [$p > 0,05$ (confianza 95%)] tendremos que aceptarla.

Para el procesamiento de los datos se utilizará el paquete estadístico programa Statiscal Package for the Social Sciences (SPSS) versión 20.0 para Windows.

2.6. Aspectos éticos

La investigación científica casi nunca ocurre de forma independiente. Muchas investigaciones requieren interactuar con personas, grupos o instituciones. Estas interacciones enfrentan al investigador con situaciones éticas, políticas, legales y morales. Por lo tanto, un código de ética es importante para asegurar el bienestar del investigador y de las personas involucradas en el estudio (Rodríguez, 2009).

Es por ello que las informaciones precisadas en la investigación fueron recogidas de los datos recibidos y su proceso se realizó adecuadamente sin alterar las mismas, dado a que dichos datos, están fundamentados en la aplicación del instrumento en los trabajadores.

La investigación, contó con las autorizaciones correspondientes de los usuarios. Así mismo, se precisa mantener la singularidad, la custodia, anonimato de los trabajadores que realizaron la encuesta, los valores hacia los evaluados y el cuidado los instrumentos y sus respuestas, sin desmerecer su acierto en las respuestas de los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

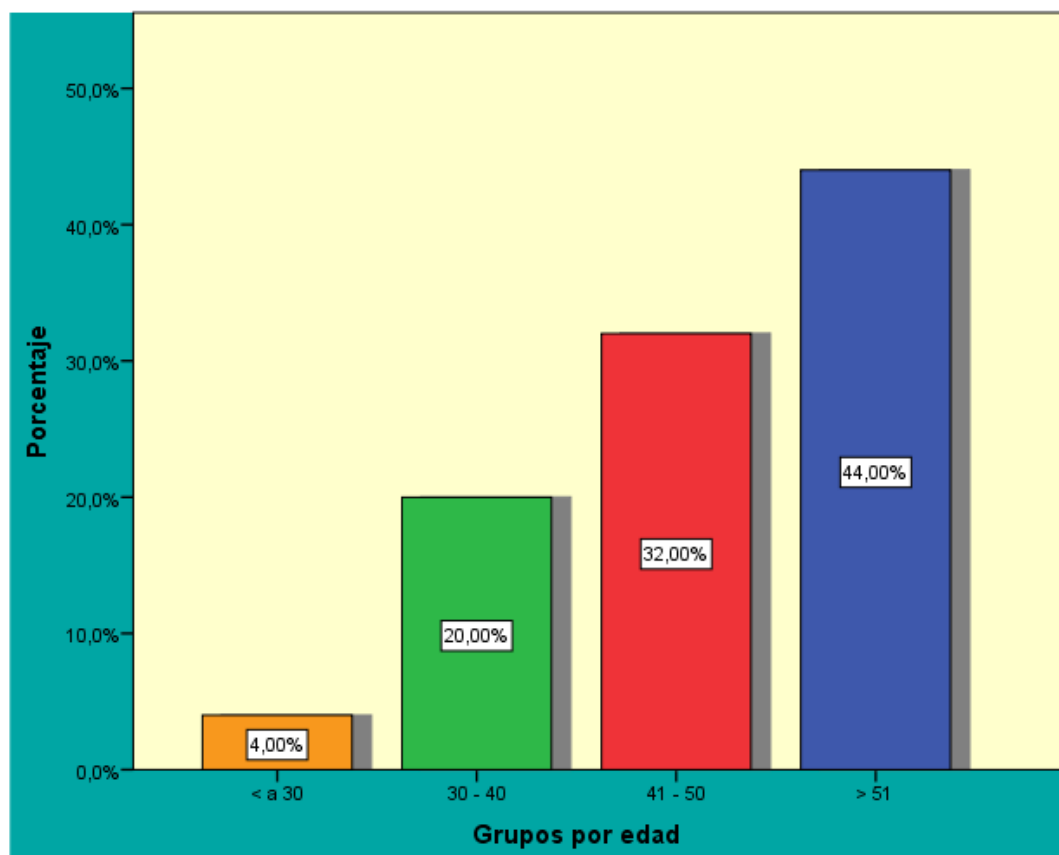
Tabla 05. Características sociodemográficas de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Características sociodemográficas	(n = 25)	
	Nº	%
Grupos por edad		
< a 30	5	20,0
30 – 40	11	44,0
41 – 50	2	8,0
> 51	7	28,0
Sexo		
Masculino	15	60,0
Femenino	10	40,0
Estado civil		
Soltero/a	14	56,0
Casado/a	9	36,0
Conviviente	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo 02).

Al identificarse las propiedades sociodemográficas en los trabajadores en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco y sus órganos de asesoramiento, que gran parte de ellos figuran entre las edades de 30 a 40 años [44,0% (11)]. De igual manera, el 60,0% (15) son género masculino; y, también, la condición civil que predominó fue el de soltero/a contando con un 56,0% (14). Lo que permite connotar que la mayoría de los trabajadores encuestados son personas profesionales y con un carácter serio reflejadas en su edad.

Figura 01. Representación gráfica de la edad de los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo 02).

En la Figura de barras mostrado, se puede visualizar las consideraciones sobre las edades de menor a mayores que ubica entre los 25 a 61 años de edad; de igual modo, la mediana es de 36 años. Se determinó una media de 39.64 años de edad y una desviación estándar de +/- 11.750 años de edad. Eso quiere decir que la muestra encuestada presenta edades distintas y que su pensamiento se refleja por la misma, lo que permitió determinar una encuesta más diversificada a fin de obtener datos exactos.

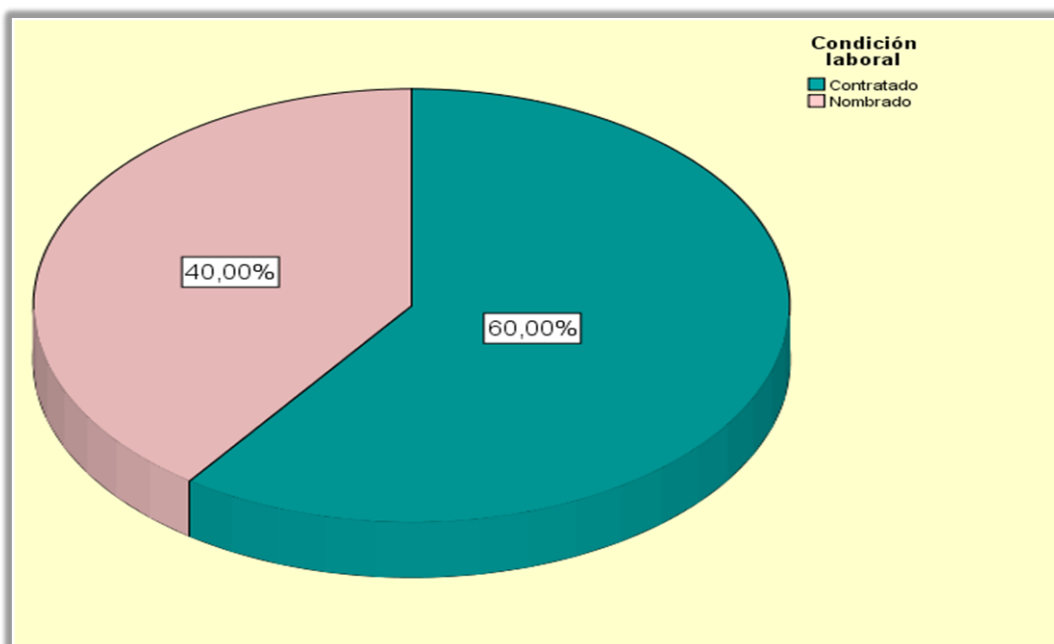
Tabla 06. Características laborales de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Características laborales	(n = 25)	
	Nº	%
Condición de laboral		
Contratada/o	15	60,0
Nombrada/o	10	40,0
Nivel de estudios profesional		
Técnico	3	12,0
Titulado(a)	15	60,0
Magíster	7	28,0
Cargo que desempeña		
Funcionario	3	12,0
Empleado	22	88,0
Tiempo de servicio		
1-3 años	15	60,0
4-6 años	4	16,0
7-9 años	2	8,0
> 10 años	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo 02).

Respecto a las labores y características de los trabajadores que trabajan en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, se observó que el 60,0% (15) son contratados y titulado(a); la mayoría de los trabajadores desempeñan la función de empleado contando con un 88,0% (22) y por último la mayoría de ellos trabaja entre 1 a 3 años con 60,0% (15). Para tener un panorama de la encuesta, el obtener resultados de trabajadores que están bajo la modalidad de contrato y los denominados estables o nombrados, permitió que los puntos de vistas sean más exactos para el objetivo de la investigación.

Figura 02. Representación gráfica de la condición laboral de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo 02).

Para la figura circular 02, se observa con respecto a la condición laboral de los trabajadores que participaron en la investigación, resaltando que la magnitud mayor de dichos profesionales, son contratados. En este aspecto, es importante mencionar que los contratados tienen una percepción distinta que los nombrados, por los años de experiencias trabajados en la región.

Tabla 07. Dimensión gestión de procesos de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión Gestión de procesos	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte	-	-	1	4,0	13	52,0	11	44,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General Cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (ROF, MOF, CAP, MAPRO, etc.)	-	-	1	4,0	13	52,0	10	40,0	1	4,0
Considera usted que la Gerencia General dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional	-	-	-	-	15	60,0	8	32,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General controla que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo	-	-	-	-	10	40,0	15	60,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General propone procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios	-	-	4	16,0	12	48,0	9	36,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales	-	-	4	16,0	12	48,0	8	32,0	1	4,0

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Dimensión Gestión de procesos	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	3	12,0
Bueno	21	84,0
Regular	1	4,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Referente a la gestión de procesos como dimensión de la gestión de la calidad, que perciben los trabajadores del estudio, considera que el mayor porcentaje 84,0% (21) consideraron bueno la gestión de procesos, y el 4,0% (1) sostiene una gestión de procesos regular; asimismo se destaca que solo el 12,0% (3) refiere tener una gestión de procesos excelente; mientras que ningún trabajador refiere deficiencia. Al apreciar que la mayor calificación está en “**bueno**”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General lleva a cabo una buena gestión de procesos, esto se debe a que el órgano ejecutivo posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales, también dirigiendo, controlando y supervisando las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional, controlando que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo, proponiendo procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios y promueve acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales.

Tabla 08. Dimensión gestión de resultados de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión Gestión de resultados	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General controla que se formule dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes	-	-	-	-	7	28,0	13	52,0	5	20,0
Considera usted que la Gerencia General monitorea, supervisa y evalúa la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales	-	-	-	-	11	44,0	14	56,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo	-	-	-	-	10	40,0	13	52,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica	-	-	5	20,0	15	60,0	5	20,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga	-	-	-	-	11	44,0	13	52,0	1	4,0
Considera usted que la Gerencia General evalúa al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia	-	-	-	-	11	44,0	14	56,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General coordina y supervisa la ejecución de los planes,	-	-	-	-	14	56,0	11	44,0	-	-

programas y proyectos, del Gobierno Regional; asegurando su cumplimiento										
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Dimensión Gestión de resultados	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	4	16,0
Bueno	21	84,0
Regular	-	-
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Referente a la gestión de resultados como dimensión de la gestión de la calidad que perciben los trabajadores de la investigación, resulta que el 84,0% (21) respondieron buena gestión de resultados, siendo el mayor porcentaje, el 16,0% (4) sostiene una excelente gestión de resultados; asimismo se destaca que ningún trabajador refiere ni regular ni deficiencia.

Al apreciar que la mayor calificación está en “**bueno**”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General lleva a cabo una buena gestión de resultados, esto se debe a que el órgano ejecutivo controla que se formule dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes, supervisa y evalúa la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales, vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales, Oficinas Regionales, Direcciones Sectoriales y otras unidades, también define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica, cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga, además de evaluar al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia y coordina, supervisa

la ejecución de los planes, programas y proyectos, del Gobierno Regional;
asegurando su cumplimiento.

Tabla 09. Dimensión evaluación de la gestión de la calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión evaluación	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General monitorea y supervisa la formulación de los planes, programas y proyectos, para presentarlos al Gobernador Regional para el trámite correspondiente	-	-	-	-	10	40,0	15	60,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General evalúa la implementación de estrategias y políticas, para el fomento de la participación ciudadana	-	-	3	12,0	7	28,0	15	60,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General evalúa el cumplimiento del Plan de Desarrollo Regional Concertado, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional	-	-	-	-	12	48,0	13	52,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo	-	-	-	-	16	64,0	9	36,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General plantea, promueve y revisa las estrategias para disminuir procesos administrativos y así optimizar los tiempos	-	-	5	20,0	13	52,0	7	28,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General participa en el Directorio Regional y ejecuta a través de las Gerencias Regionales los acuerdos tomados en las sesiones correspondientes	-	-	-	-	2	8,0	9	36,0	14	56,0

Considera usted que la Gerencia General posee un grado de comunicación efectivo con las unidades orgánicas respecto a su organigrama	-	-	-	-	4	16,0	21	84,0	-	-
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	------	----	------	---	---

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Dimensión evaluación	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	3	12,0
Bueno	20	80,0
Regular	2	8,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

Con respecto a la evaluación como dimensión de la gestión de la calidad, muestra que los servidores en su mayoría, manifiestan la existencia de una buena evaluación [80,0% (20)], un 12,0% (3) del total manifestó excelente evaluación, y 8,0% (2) regular. Así mismo destaca que ningún trabajador refiere estar deficiencia. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General realiza una correcta evaluación en la gestión de procesos y en la gestión de resultados, esto se debe a que el órgano ejecutivo, monitorea y supervisa la formulación de los planes, programas y proyectos, para presentarlos al Gobernador Regional para el trámite correspondiente, evalúa la implementación de estrategias y políticas, para el fomento de la participación ciudadana, también evalúa el cumplimiento del Plan de Desarrollo Regional Concertado, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, así mismo, vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo, plantea, promueve y revisa las estrategias para disminuir procesos administrativos y así optimizar los tiempos, también, participa en el Directorio Regional y ejecuta a través de las Gerencias

Regionales los acuerdos tomados en las sesiones correspondientes y posee un grado de comunicación efectivo con las unidades orgánicas respecto a su organigrama.

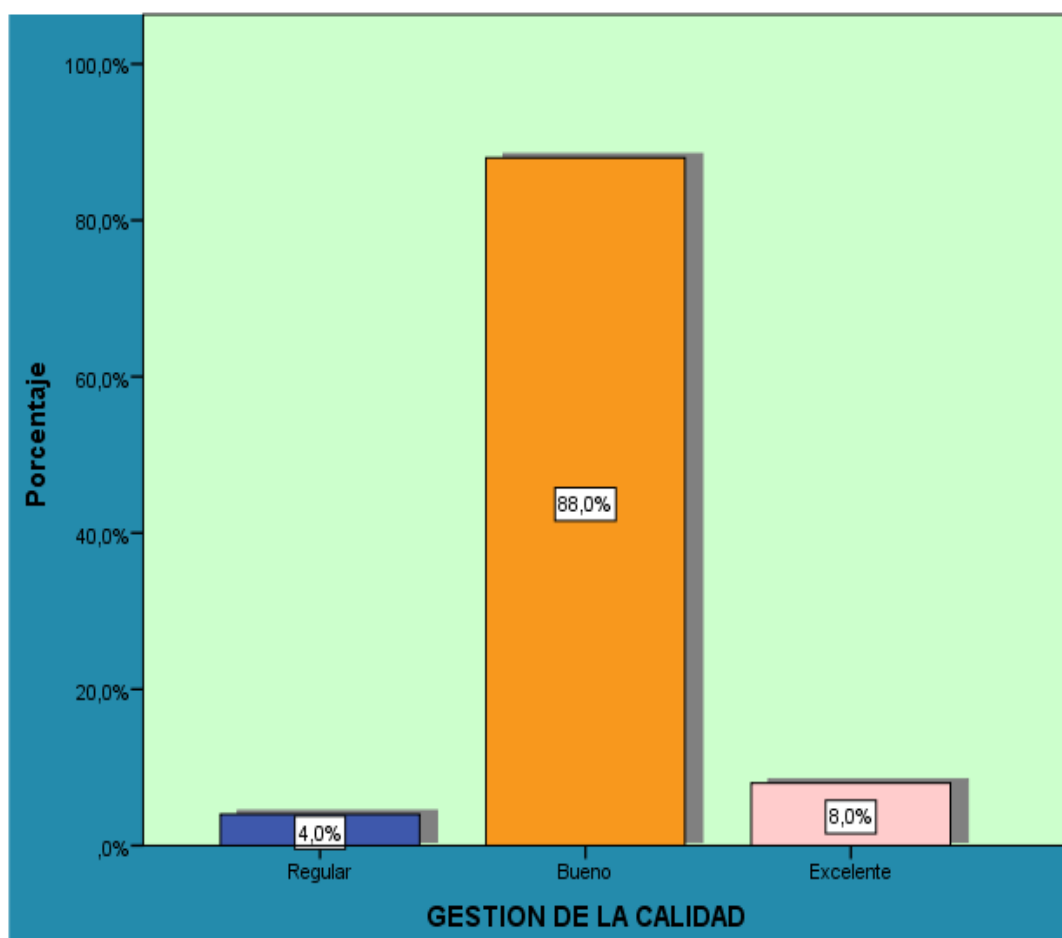
**Tabla 10. Nivel de gestión de la calidad de los trabajadores en estudio
– Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.**

Nivel de gestión de la calidad	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	2	8,0
Bueno	22	88,0
Regular	1	4,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

En cuanto al nivel de gestión de la calidad de los trabajadores en estudio, el 88,0% (22) manifestaron un buen nivel, el 8,0% (2) excelente y solo el 4,0% (1) lo calificaron como excelente. Del mismo modo, se destaca que ningún trabajador refiere deficiencia. Como se puede apreciar la gran mayoría de los encuestados consideran que la Gerencia General realiza una buena gestión de la calidad, cumpliendo con los aspectos de gestión de procesos, gestión de resultados y una correcta u optima evaluación. Eso quiere decir que el órgano ejecutivo está realizando un buen trabajo respecto a esta variable y se ve reflejado en la opinión de los encuestados.

Figura 03. Frecuencia y porcentajes del nivel de gestión de calidad de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



Fuente: Cuestionario para medir la gestión de la calidad (Anexo 03).

En esta figura que representa el nivel de gestión de la calidad de los trabajadores en la investigación, refiere a que la mayoría de los trabajadores refieren que existe una buena gestión de calidad [88,0% (22)], seguido de un 8,0% (2) señalaron una gestión de calidad excelente y solo el 4,0% (1) manifestaron regular. Eso quiere decir que el órgano ejecutivo está realizando un buen trabajo respecto a esta variable y se ve reflejado en la opinión de los encuestados.

Tabla 11. Dimensión asesoría personalizada de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión asesoría personalizada	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-	-	-	-	9	36,0	16	64,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público	-	-	1	4,0	9	36,0	15	60,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General mantiene la comunicación con el usuario de manera alturada y con respeto	-	-	-	-	13	52,0	12	48,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General emplea el uso de los valores frente a situaciones de conflictos	-	-	-	-	11	44,0	14	56,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios	-	-	9	36,0	15	60,0	1	4,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General vigila el compromiso de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios	-	-	-	-	14	56,0	9	36,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas	-	-	-	-	13	52,0	10	40,0	2	8,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

La dimensión asesoría personalizada	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	2	8,0
Bueno	21	84,0
Regular	2	8,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

En cuanto a la dimensión asesoría personalizada de la prestación de servicios, el 84,0% (21) trabajadores en estudio responde que es bueno, y el 8,0% (2) regular y excelente cada uno; sin embargo, ninguno valor deficiente.

Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General se preocupan por llevar a cabo una asesoría personalizada al ciudadano, esto se debe a que el órgano ejecutivo cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público, mantiene la comunicación con el usuario de manera alturada y con respeto, emplea el uso de los valores frente a situaciones de conflictos, cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios, vigila el compromiso de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios y maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas.

Tabla 12. Dimensión atención al usuario de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión atención al usuario	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos	-	-	-	-	10	40,0	13	52,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios	-	-	-	-	10	40,0	13	52,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada	-	-	-	-	8	32,0	14	56,0	3	12,0
Considera usted que la Gerencia General busca mejorar la calidad de atención al ciudadano	-	-	-	-	12	48,0	11	44,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General posee la capacidad Innovadora con prontitud, diligencia y energía	-	-	-	-	11	44,0	12	48,0	2	8,0
Considera usted que la Gerencia General gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno	-	-	-	-	11	44,0	11	44,0	3	12,0
Considera usted que la Gerencia General genera un clima de confianza y de percepción positiva a los usuarios	-	-	-	-	10	40,0	12	48,0	3	12,0
Considera usted que la Gerencia General genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos	-	-	-	-	13	52,0	10	40,0	2	8,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

La dimensión atención al usuario	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	5	20,0
Bueno	20	80,0
Regular	-	-
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

En cuanto a la dimensión atención al usuario de la prestación de servicios, el 80,0% (20) trabajadores en estudio responde que es bueno, el 20,0% (5) excelente; sin embargo, no valoran ni regular ni deficiente. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General brinda una correcta atención a los usuarios, esto se debe a que el órgano ejecutivo, genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos, usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios, genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada, busca mejorar la calidad de atención al ciudadano, posee la capacidad Innovadora con prontitud, diligencia y energía, gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno, genera un clima de confianza y de percepción positiva a los usuarios y genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos.

Tabla 13. Dimensión satisfacción del usuario de la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Dimensión satisfacción del usuario	(n = 25)									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Considera usted que la Gerencia General realiza la atención a los usuarios con amabilidad, simpatía y tolerancia	-	-	-	-	10	40,0	14	56,0	1	4,0
Considera usted que la Gerencia General frente a situaciones adversas, actúa con mesura para llegar a un acuerdo	-	-	-	-	14	56,0	11	44,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General posee la capacidad para conseguir la satisfacción del usuario	-	-	-	-	13	52,0	12	48,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General actúa con eficiencia y eficacia para que los usuarios no vuelvan a solicitar la repetición del requerimiento de servicio	-	-	-	-	18	72,0	7	28,0	-	-
Considera usted que la Gerencia General posee una comunicación optima y fluida que permite el logro del entendimiento del usuario	-	-	-	-	11	44,0	12	48,0	2	8,0

Considera usted que la Gerencia General posee habilidades para tomar decisiones a favor de lograr soluciones a corto plazo	-	-	-	-	13	52,0	10	40,0	2	8,0
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	----	------	----	------	---	-----

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

La dimensión satisfacción del usuario	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	-	-
Bueno	23	92,0
Regular	2	8,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

En cuanto a la dimensión satisfacción del usuario de la prestación de servicios, el 92,0% (23) trabajadores en estudio responde que es buena, y el 8,0% (2) excelente; además, se destaca que ningún trabajador refiere deficiencia ni regular en esta dimensión. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General consigue la satisfacción del usuario, esto se debe a que el órgano ejecutivo realiza la atención a los usuarios con amabilidad, simpatía y tolerancia, frente a situaciones adversas, actúa con mesura para llegar a un acuerdo, posee la capacidad para conseguir la satisfacción del usuario, actúa con eficiencia y eficacia para que los usuarios no vuelvan a solicitar la repetición del requerimiento de servicio, posee una comunicación optima y fluida que permite el logro del entendimiento del usuario y posee habilidades para tomar decisiones a favor de lograr soluciones a corto plazo.

Tabla 14. Nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Nivel de prestación de servicios	(n = 25)	
	Nº	%
Excelente	3	12,0
Bueno	21	84,0
Regular	1	4,0
Deficiente	-	-
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

El nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio, expresa que el 84,0% (21) tiene buena prestación de servicio, destaca que un 12,0% (3) manifiesta un nivel excelente; y un 4,0% (1) revelan un nivel regular. Como se puede apreciar la gran mayoría de los encuestados consideran que la Gerencia General realiza una correcta prestación de servicios dirigido al usuario, cumpliendo con los aspectos de asesoría personalizada, atención al usuario y una correcta satisfacción del usuario. Eso quiere decir que el órgano ejecutivo está realizando un buen trabajo respecto a esta variable y se ve reflejado en la opinión de los encuestados.

Figura 04. Frecuencia y porcentajes del nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



Fuente: Cuestionario para medir la prestación de servicios (Anexo 04).

Visto de manera gráfica, el nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio, se aprecia que en su mayoría señalan que es bueno con 84,0% (21), seguido del 12,0% (3) excelente y un 4,0% (1) en quienes se halló un nivel regular. Eso quiere decir que el órgano ejecutivo está realizando un correcto trabajo respecto a esta variable y se ve reflejado en la opinión de los encuestados.

3.2. Análisis inferencial. Prueba de hipótesis

Tabla 15. Pruebas de normalidad Shapiro Wilk en las distribuciones de contraste de la gestión de la calidad y prestación de servicios de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Distribuciones de contraste	Normalidad	
	Z	p-valor
Dimensión gestión de procesos	0,547	0,002
Dimensión gestión de resultados	0,445	0,000
Dimensión evaluación	0,624	0,000
Gestión de la calidad	0,482	0,000
Prestación de resultados	0,547	0,000

Fuente: Anexo 03 y 04.

Al realizar los determinados ensayos de normalidad y las distribuciones para contrastar las hipótesis, se aprecia que los resultados para las cinco distribuciones numéricas fueron significativos ($p < 0,05$), por tanto, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por ende, se acepta la hipótesis alterna, ratificando distribución normal y su diferencia; dicho esto, las cinco distribuciones son normales. Para ello, a fin de probar las hipótesis se empelará la prueba estadística no paramétrica.

Tabla 16. Correlación entre la dimensión gestión de procesos de la calidad de gestión y la prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Gestión de procesos	Prestación de servicios								Total		Correlación	
	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente				Rho de Spearman	Significancia
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Excelente	2	8,0	1	4,0	0	0,0	0	0,0	3	12,0	0,727**	0,000
Bueno	1	4,0	20	80,0	0	0,0	0	0,0	21	84,0		
Regular	0	0,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	0,0		
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	3	12,0	21	84,0	1	4,0	0	0,0	25	100,0		

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente. Cuestionario para medir la gestión de la calidad y la prestación de servicios.

Respecto a la correlación entre la dimensión gestión de procesos y la prestación de servicios de los trabajadores en estudio, se observó que 80,0% (20) lograron una buena prestación de servicio y a la vez percibieron una buena gestión de procesos.

Scatter plot showing the relationship between 'Prestación de servicios' (Service Performance) on the x-axis and 'Gestión de procesos' (Process Management) on the y-axis. The x-axis ranges from 60 to 100, and the y-axis ranges from 15,0 to 25,0. Data points are represented by red circles with black outlines. The plot shows a positive correlation, with points generally increasing from left to right. Notable points include a low outlier at (62, 15,0) and a high outlier at (95, 25,0).

79

Tabla 17. Relación entre gestión de resultados y prestación de servicios para el desempeño de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Gestión de resultados	Prestación de servicios								Total		Correlación Rho de Spearman	Significancia
	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Excelente	2	8,0	2	8,0	0	0,0	0	0,0	4	16,0	0,475*	0,016
Bueno	1	4,0	19	76,0	1	4,0	0	0,0	21	84,0		
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	3	12,0	21	84,0	1	4,0	0	0,0	25	100,0		

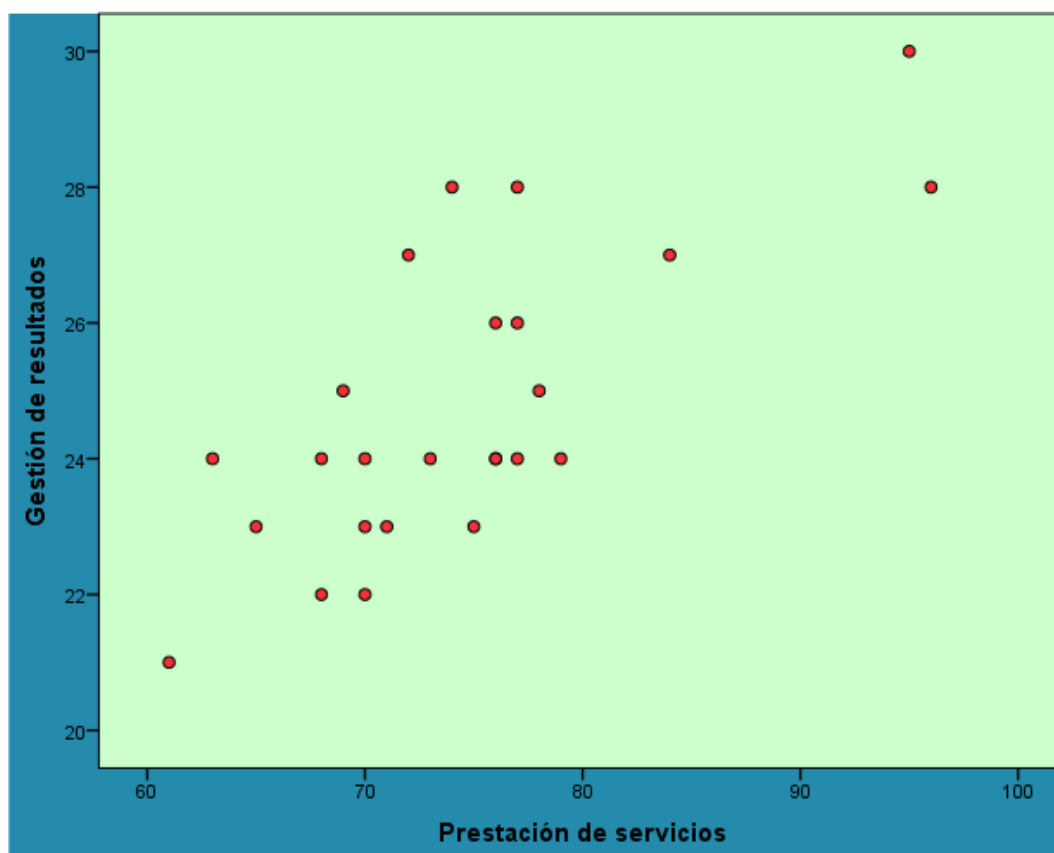
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Fuente. Cuestionario para medir la gestión de la calidad y la prestación de servicios.

Respecto a la correlación entre la dimensión gestión de resultados y la prestación de servicios de los trabajadores en estudio, se observó que 76,0% (19) lograron una buena prestación de servicio y a la vez percibieron una buena gestión de resultados.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, expresó relación directamente proporcional, de nivel regular y significativa, entre dichas variables ($r_s = 0,475$ con $p \leq 0,016$), siendo la hipótesis nula rechazada.

Figura 06. Dispersión de puntos de la relación entre gestión de resultados y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



En la dispersión sobre los puntos que se presenta en la figura 6, se observa correlación positiva y ascendente, entre gestión de resultados y la prestación de servicios, denotando que mientras su dimensión prestación de servicios se torna excelente, la gestión de resultados adopta el mismo nivel.

Tabla 18. Relación entre evaluación de la gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Evaluación	Prestación de servicios								Total		Correlación Rho de Spearman	Significancia
	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Excelente	3	12,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	12,0	0,904**	0,000
Bueno	0	0,0	20	80,0	0	0,0	0	0,0	20	80,0		
Regular	0	0,0	1	4,0	1	4,0	0	0,0	2	8,0		
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	3	12,0	21	84,0	1	4,0	0	0,0	25	100,0		

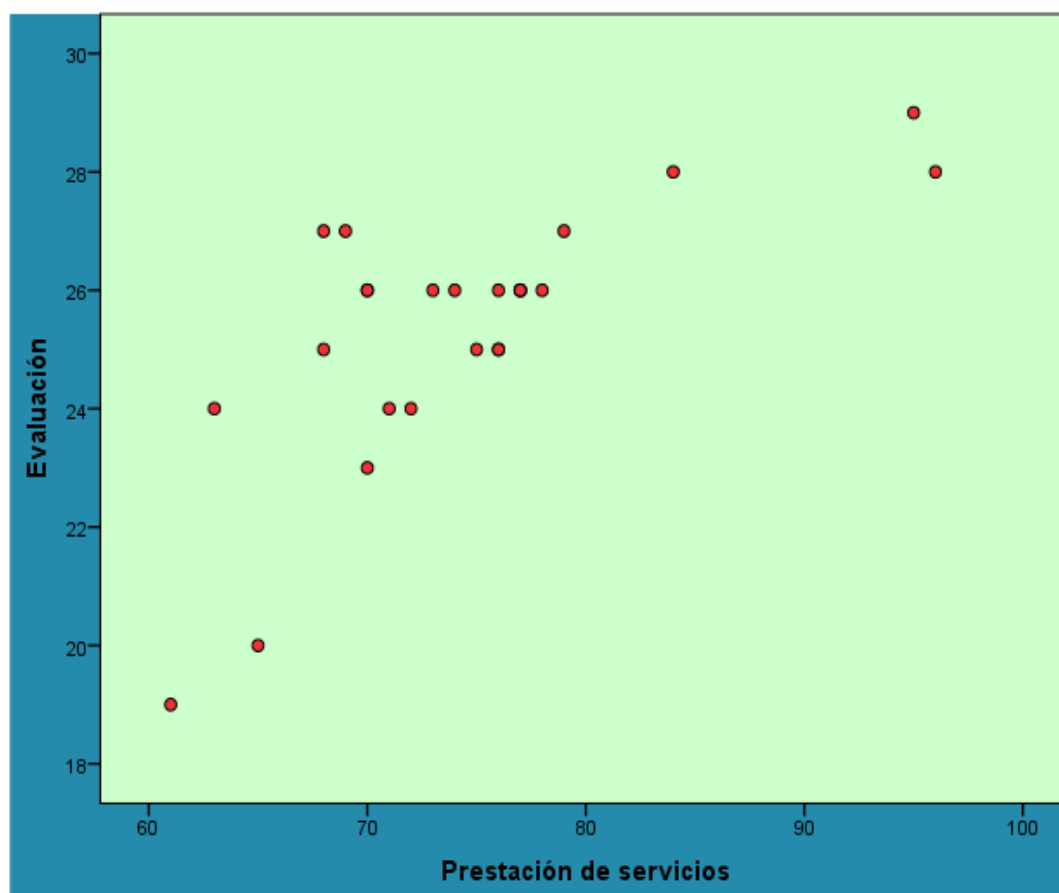
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente. Cuestionario para medir la gestión de la calidad y la prestación de servicios.

Respecto a la correlación entre la dimensión evaluación y la prestación de servicios, de los servidores del estudio, se encontró que el 80,0% (20) demostraron buena prestación de servicios y a la vez percibieron una buena evaluación de la gestión de la calidad.

Hubo correspondencia significativa, directamente proporcional y de nivel regular, entre la dimensión evaluación y la prestación de servicios ($r_s = 0,904$ y $p \leq 0,000$), por tanto, la hipótesis nula se rechaza. Con respecto a estos resultados se asume lo siguiente; mientras la prestación de servicios aumenta también lo hace la evaluación de la gestión de la calidad en los trabajadores aplicados.

Figura 07. Dispersión de puntos de la relación entre evaluación de la gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



En relación a la dispersión de los puntos, de las variables: evaluación de la gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio, se observó una correlación positiva y ascendente.

Tabla 19. Relación entre gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

Gestión de calidad	Prestación de servicios								Total		Correlación Rho de Spearman	Significancia
	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Excelente	2	8,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	8,0	0,860**	0,000
Bueno	1	4,0	21	84,0	0	0,0	0	0,0	22	88,0		
Regular	0	0,0	0	0,0	1	4,0	0	0,0	1	4,0		
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	3	12,0	21	84,0	1	4,0	0	0,0	25	100,0		

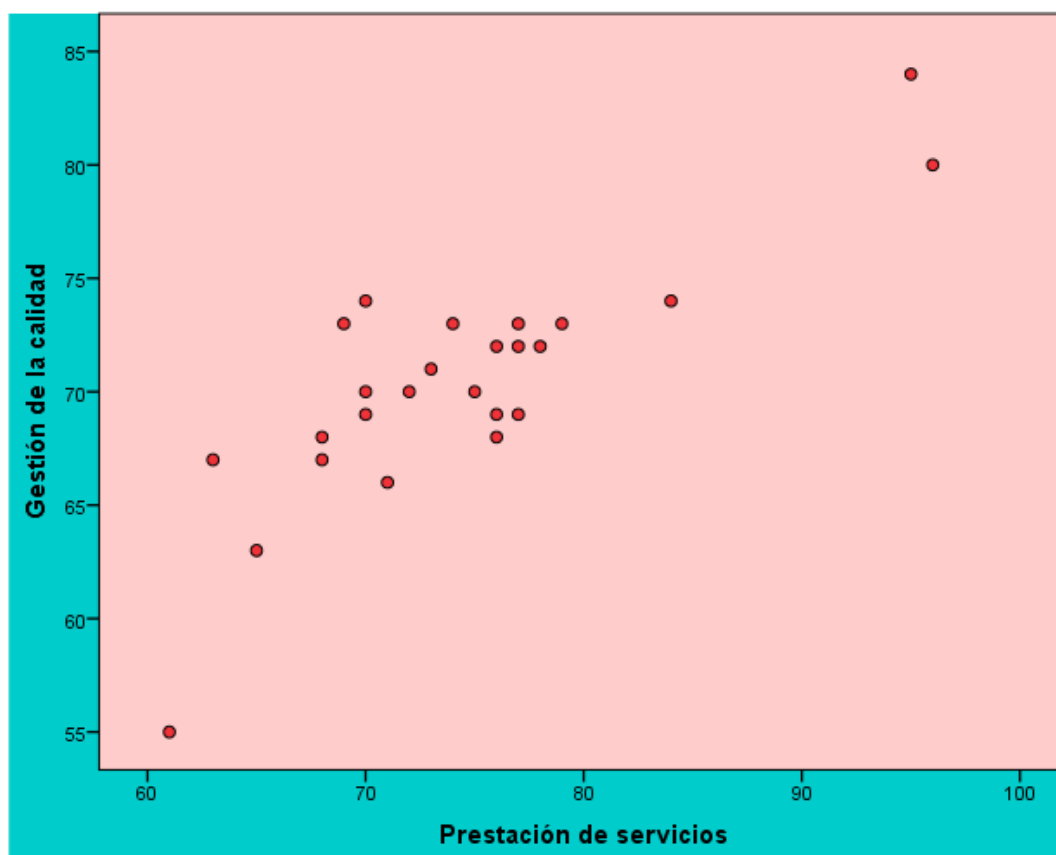
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente. Cuestionario para medir la gestión de la calidad y la prestación de servicios.

En cuanto a la correlación entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios de los trabajadores del estudio, se observó que 84,0% (21) demostraron buena prestación de servicios y a la vez percibieron una buena gestión de la calidad.

Hubo relación lineal significativa, directamente proporcional y moderada, entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en los trabajadores del estudio ($r_s = 0,860$ y $p \leq 0,000$), y se asume que mientras la gestión de la calidad crece o se incrementa, también lo hace la prestación de servicios de los trabajadores en estudio, por ende, las variables se relacionan significativamente.

Figura 08. Dispersión de puntos de la relación entre gestión de la calidad y prestación de servicios de los trabajadores en estudio – Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.



Finalmente, respecto a la relación de la dispersión en los puntos entre las variables aplicadas: gestión de la calidad y prestación de servicios, se aprecia una correlación ascendente y positiva, por lo que se asume que mientras la gestión de la calidad es excelente, la prestación de servicios de igual manera el nivel se torna a excelente.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio cuenta como objetivo en determinar la relación entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios de los servidores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; el cual, se ubica en la administración de gestión pública, y que se constituye en la renovación social y el eje del desarrollo.

Sobre la gestión de procesos como dimensión de la gestión de la calidad, que perciben los trabajadores del estudio, considera que el mayor porcentaje 84,0% (21) consideraron bueno la gestión de procesos, y el 4,0% (1) sostiene una gestión de procesos regular; asimismo se destaca que solo el 12,0% (3) refiere tener una gestión de procesos excelente; mientras que ningún trabajador refiere deficiencia. Al apreciar que la mayor calificación está en “**bueno**”, refiere sobre los trabajadores encuestados cuya opinión es favorable en lo que respecta a la buena gestión de procesos, esto se debe a que el órgano ejecutivo posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales, también dirigiendo, controlando y supervisando las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional, controlando que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo, proponiendo procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios y promueve acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales, se encuentra similitud con (Ugarte, 2015) el cual refleja la importancia y la comprensión del concepto que se tiene por calidad en el servicio, dado a su aplicación referente a carta de servicios recoge varias técnicas de ingeniería industrial en su desarrollo siendo una de ella el mapeo de los procesos.

En la gestión de resultados como dimensión de la gestión de la calidad que perciben los trabajadores de la investigación, se obtuvo que el 84,0% (21) respondieron buena gestión de resultados, siendo el mayor porcentaje, el 16,0% (4) sostiene una excelente gestión de resultados; asimismo se destaca que

ningún trabajador refiere ni regular ni deficiencia, donde los encuestados opinan que la Gerencia General lleva a cabo una buena gestión de resultados, esto se debe a que el órgano ejecutivo controla que se formule dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes, supervisa y evalúa la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales, vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales, Oficinas Regionales, Direcciones Sectoriales y otras unidades, también define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica, cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga, además de evaluar al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia y coordina, supervisa la ejecución de los planes, programas y proyectos, del Gobierno Regional; asegurando su cumplimiento. Este resultado se refuerza con (Makon); el cual, refiere este enfoque de gestión en el sector público enfocado en la ejecución de las estrategias y sus acciones, lo que permite determinar en los planes estratégicos de una institución pública o gobierno, plazos u cronogramas de tiempos y con los recursos determinados, cuya función radica en proveer a aquellas instituciones públicas, las orientaciones efectivas e integradas respecto a procedimientos para crear y que genere valor público optimizado, cerciorando una mayor efectividad, eficacia y eficiencia, del ejercicio, las metas trazadas para conseguir los objetivos de la entidad, así como de las instituciones públicas orientado hacia la mejora continua.

Por otro lado, la evaluación como dimensión de la gestión de la calidad, se obtuvo resultados, donde los servidores manifiestan la existencia de una buena evaluación [80,0% (20)], un 12,0% (3) del total manifestó excelente evaluación, y 8,0% (2) regular. Así mismo destaca que ningún trabajador refiere estar deficiencia refiriendo a la Gerencia General y su correcta evaluación en la gestión de procesos y en la gestión de resultados, esto se debe a que el órgano ejecutivo, monitorea y supervisa la formulación de los planes, programas y

proyectos, para presentarlos al Gobernador Regional para el trámite correspondiente, evalúa la implementación de estrategias y políticas, para el fomento de la participación ciudadana, también evalúa el cumplimiento del Plan de Desarrollo Regional Concertado, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, así mismo, vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo, plantea, promueve y revisa las estrategias para disminuir procesos administrativos y así optimizar los tiempos, también, participa en el Directorio Regional y ejecuta a través de las Gerencias Regionales los acuerdos tomados en las sesiones correspondientes y posee un grado de comunicación efectivo con las unidades orgánicas respecto a su organigrama, se refuerza este resultado con la investigación de (Rojas, Bejarano, & Marín, 2016), titulado, “Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios” de la Universidad EAFIT Medellín; Colombia; donde expresa la importancia de la evaluación en los enfoques articulados como parte de estrategias que dirige una organización y su filosofía, para ello la verificación debe aplicarse para la evaluación, el empleo del método de estudio de las organizaciones que desarrollan estructura de la organización, enfocado a la gestión del servicio.

En el otro plano, con respecto a la asesoría personalizada de la prestación de servicios, el 84,0% (21) trabajadores en estudio respondieron que es bueno, y el 8,0% (2) regular y excelente cada uno; sin embargo, ninguno valor deficiente. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General se preocupan por llevar a cabo una asesoría personalizada al ciudadano, esto se debe a que el órgano ejecutivo cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público, mantiene la comunicación con el usuario de manera alturada y con respeto, emplea el uso de los valores frente a situaciones de conflictos, cumple con los acuerdos o

requerimientos solicitados por los usuarios, vigila el compromiso de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios y maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas. De acuerdo a la premisa anterior, se encuentra similitud con (García, 2016), ya que evalúa la diferencia entre medir las diferencias sobre el servicio que se recibe en lo que respecta a la espera de recibir y al servicio que se recibe. Determinando cinco dimensiones establecidas y definidas como básicas, a fin emplear los servicios, tales como; la empatía, elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la fiabilidad, es por ello que la asesoría personalizada debe contar con elementos que permitan brindar una adecuada prestación de servicios.

Con respecto a la atención al usuario de la prestación de servicios, el 80,0% (20) trabajadores en estudio respondieron que es bueno, el 20,0% (5) excelente; sin embargo, no valoran ni regular ni deficiente. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General brinda una correcta atención a los usuarios, esto se debe a que el órgano ejecutivo, genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos, usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios, genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada, busca mejorar la calidad de atención al ciudadano, posee la capacidad Innovadora con prontitud, diligencia y energía, gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno, genera un clima de confianza y de percepción positiva a los usuarios y genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos. Se encuentra similitud con (Prado, 2011), donde una de sus conclusiones manifiesta, que la mayoría de los consumidores, que adquieran paquetes turísticos, resulta de una buena atención ya sea de modo online o presencial; a la vez, se refuerza con la investigación de (Comeca, 2015), dando importancia a la influencia de atención al usuario, por parte de la oficina de Osinergmin. Así mismo la atención que se brinda a los usuarios, es parte de uno de los componentes básicos a fin de otorgar un servicio efectivo, por otro lado, refiere que el primer contacto con los usuarios influye de modo directo para la satisfacción.

Por otro lado, respecto a la satisfacción del usuario de la prestación de servicios, el 92,0% (23) trabajadores en estudio respondieron que es buena, y el 8,0% (2) excelente; además, se destaca que ningún trabajador refiere deficiencia ni regular en esta dimensión. Al apreciar que la mayor calificación está en “bueno”, quiere decir que los trabajadores encuestados opinan que la Gerencia General consigue la satisfacción del usuario, esto se debe a que el órgano ejecutivo realiza la atención a los usuarios con amabilidad, simpatía y tolerancia, frente a situaciones adversas, actúa con mesura para llegar a un acuerdo, posee la capacidad para conseguir la satisfacción del usuario, actúa con eficiencia y eficacia para que los usuarios no vuelvan a solicitar la repetición del requerimiento de servicio, posee una comunicación optima y fluida que permite el logro del entendimiento del usuario y posee habilidades para tomar decisiones a favor de lograr soluciones a corto plazo. De acuerdo a ello, contradice a lo mencionado por, (Mego, 2011), ya que el autor concluye que los usuarios de su investigación que recibieron y percibieron un servicio de la municipalidad, califican como deficiente la calidad del servicio proporcionado por dicha municipalidad, el cual muestra la disconformidad en calidad y cantidad, dado a que no cumplen con las perspectivas de contar con un buen servicio, ya que las propuestas de atención que se pueden plantear, no darían buen resultado si no se sensibiliza a los servidores, principalmente a las áreas que atienden a usuarios masivos, dotándolos con habilidades y herramientas oportunos que permita brindar una buena atención y por consiguiente conseguir la satisfacción del usuario.

El nivel de prestación de servicios de los trabajadores en estudio, expresa que el 84,0% (21) tiene buena prestación de servicio, destaca que un 12,0% (3) manifiesta un nivel excelente; y un 4,0% (1) revelan un nivel regular. Como se puede apreciar la gran mayoría de los encuestados consideran que la Gerencia General realiza una correcta prestación de servicios dirigido al usuario, cumpliendo con los aspectos de asesoría personalizada, atención al usuario y una correcta satisfacción del usuario. Eso quiere decir que el órgano ejecutivo

está realizando un buen trabajo respecto a esta variable y se ve reflejado en la opinión de los encuestados. Se encuentra similitud con (Palacios, 2014), ya que la cultura del servicio es similar para determinar la calidad de prestación de servicio, el cual el coeficiente de Rho Spearman refleja un nivel de significancia

En la actualidad las organizaciones demandan profesionales que cuenten con habilidades gerenciales cuyas competencias, respondan a los retos del día a día, la capacidad para forjar negocios y saber dirigir e inspirar a los trabajadores que laboran en dichas organizaciones (Lozano, 2007). Según (Adrián, 2011), existe consenso en reconocer, que el talento humano es pieza clave y precisa para la innovación y éxito de toda organización; en ese sentido las funciones se exigen con mayor fuerza a causa de la desregulación, la globalización y los mayores avances de la ciencia y de las tecnologías.

Pues tal como se hizo alusión en líneas anteriores, el talento humano que labora en las diversas instituciones públicas y/o privadas, dependerá de ellos directamente la percepción de los servicios dados a la ciudadanía con calidad, eficiencia y eficacia (Tonato, 2014-2016).

Tal como lo afirma, (Salvador, 2009) que el talento humano y del desarrollo en la organización y las satisfacciones en sus labores, son en estos tiempos necesarios por cuestiones tecnológicas, sociales y económicas, del sistema en producción y servicios que tienen mayores exigencias por la competitividad donde se desenvuelven.

La creación de un sistema de gestión de calidad, en la cual, las personas sientan satisfacción; a la vez buscan la satisfacción de los usuarios/clientes motivará a realizar un trabajo colectivo entre los involucrados comprometidos con la visión y misión de la entidad, las cuales, resulta de las funciones y competencias claves de sus directivos (Brunet, 2002). Por un lado, Esto fue asentado por (García, 2016) al señalar que una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, a la organización le incumbe realizar el

seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Consiguientemente, la idea básica de los sistemas de gestión de calidad es instaurar sistemas de mejora continua en las organizaciones teniendo en cuenta a los directivos, los recursos de la empresa, la realización del producto y, por último, la medición, el análisis y la mejora de los procesos que coexisten en las organizaciones (Baca, Cruz, Cristóbal, & Gutiérrez, 2013).

En la misma línea, (Rojas, Bejarano, & Marín, 2016), advierten que las empresas proveedoras de servicios para competir en el mercado y asegurar su sostenibilidad y éxito financiero a largo plazo, debe basarse en la diferenciación en servicios. Para superar las expectativas del usuario más exigente, la satisfacción del cliente está a la altura de la satisfacción del cliente final, y para conseguirlo, consideran que el cliente interno es esencial dentro de la cadena de valor.

En base a dichas premisas, se investigó la relación que existe entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios de los servidores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento del Gobierno Regional de Huánuco.

Cabe indicar, que los resultados de la referida investigación, son específicos para el desarrollo de las organizaciones públicas, lo que posibilita la extrapolación en los resultados, sujeto a la dependencia o plurales que son similares.

En efecto, los próximos estudios deben considerar diseños que cuentan un mayor alcance inferencias, para así diversificar los resultados. Por ello la validez interna de la investigación, se garantiza, por tanto, los ensayos estadísticos aplicados para las correlaciones establecidas, para un valor $p < 0,05$ son significativas con un nivel de confianza del 95%.

Al correlacionar de manera global las variables, gestión de la calidad y la prestación de servicios en los trabajadores del estudio, apreciamos una correspondencia proporcional y moderada ($r_s = 0,860$ y $p \leq 0,000$). Estos resultados confirman la relación directa entre las dos variables, el cual resulta afirmar, cuando la gestión de la calidad crece o se incrementa, también lo hace la prestación de servicios de los trabajadores en estudio, en ese sentido, las variables cuentan con una relación significativa. Finalmente, con respecto a la relación de dispersión de los puntos entre las variables generales estudiadas: gestión de la calidad y prestación de servicios, se aprecia una correlación ascendente y positiva, por lo que se toma en asumir que mientras la gestión de la calidad es excelente, la prestación de servicios de igual manera el nivel se torna a excelente.

Se evidencia, que la gestión de procesos establece una estrategia óptima para mejorar la gestión de la calidad, debido a que ayuda a generar un mayor rendimiento y su capacidad en las entidades; pero debido que se encuentra en continuos cambios por los problemas referido a la política, económicas y sociales, donde se deben accionar con respuestas y tomas de decisiones adecuadas. Pues, es el máximo representante de la parte ejecutiva (gerente general), tiene la responsabilidad de establecer pautas, que han de regir el funcionamiento administrativo; por lo que debe poseer un estilo, en donde se comparta autoridad, se promueva la participación del personal, como parte de un equipo comprometido con la institución. Además, debe fomentar la sinergia y trabajo de equipo, la gestión por competencias a través de delegar funciones, es decir, mediante un estilo generador de confianza tanto en el personal a su cargo, como en la organización; ya que la gestión de procesos admite analizar de manera regular respecto a la calidad bajo la perspectiva de los clientes y las posibles mejoras en los servicios que reciben.

(Tonato, 2014-2016), afirma que la calidad de servicio en una corporación no depende únicamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino que las interacciones periódicas y concretas entre ciudadanía y servidores públicos, cuentan mucho en la construcción de la calidad del servicio.

Es preciso mencionar que las organizaciones tienen como responsabilidad en crear y establecer normas y reglamentos que especifiquen los servicios a fin de impartirlos a todo el personal para el estricto desempeño, y también, que los trabajadores de primera línea, es decir aquellos que tienen un contacto directo con los usuarios, son los recursos humanos claves. Dado a que una de las partes que ofrece las organizaciones para su venta, es el servicio que brinda los trabajadores, dicho propiamente, que las organizaciones antes de ofrecer un producto de mejor calidad, deben tener en cuenta que el factor fundamental de relación entre la organización y el usuario, es el personal que ofrece el servicio ya que es el vínculo crítico en dicha relación (Lara, 2002).

El paradigma que ocurre en la gestión de resultados, coteja en lo cotidiano con las prácticas y modelos en la gestión del recurso humano. De igual modo la gestión de resultados contiene diseños generalizado en tres puntos, 1) otorgar una mayor amoldamiento hacia aquellos responsables directos de la gestión referido a la administración pública, 2) respecto a rendir las cuentas, en el sentido de evaluar los desempeños de los trabajadores, contando con indicadores que determinen la eficiencia y la eficacia, de la prestación de servicios hacia los usuarios, 3) establecer un diseño de incentivo (no monetario), con el propósito de premiar o sancione al trabajador, y que este determinada por la alta gerencia respecto a evaluar los resultados (Lacoviello & Pulido, 2008).

Tal como lo indica (Cervera, 2002) aquellos indicadores de procedimiento en la gestión de una entidad, son imprescindibles a fin de supervisar, medir y analizar los resultados relacionado en los procesos, y finalmente conseguir un rendimiento óptimo de la organización.

Del mismo modo, (Batalla, 2003) indicó que el objetivo de la administración es conocer la realidad y la situación de aquellas unidades que prestan un servicio, a fin de registrar las fortalezas, para su aprovechamiento y potencia, de la mano con la identificación de la deficiencia, con el objetivo de plantear, acciones correctivas, las cuales se considere oportunas, en otras palabras, las evaluaciones sistemáticas y periódicas, que proporcionan al sistema de calidad,

requiere de un dinamismo, el cual exige para conseguir la mejora continua en los servicios, dado a que paulatinamente aumenta la calidad. Por tanto, se advierte, que la noción de evaluación de los servicios y la mejora se vinculan entre sí, dependiendo de la existencia uno con el otro.

Del mismo modo, la evaluación de la calidad refiere a los procedimientos como a los resultados en la prestación de los servicios. En esa misma línea, (Drucker, 1999) estableció cinco niveles para evaluar el desempeño en una entidad (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad e interacción humana) en función con las satisfacciones obtenidas (expectativas y su comparación).

La conceptualización sobre la calidad del servicio, tiene siempre una aprobación desde el punto de vista teórico como práctico. El evento divergente corresponde a identificar los determinantes que corresponde a la calidad del servicio (García, 2016).

Edwards Deming citado por (Herrera, 2008), considero 14 principios que aseguran el éxito de una organización: Implantar constancia de objetivos, adoptar la nueva filosofía, descartar la dependencia de la inspección en masa, concluir con la práctica de conceder un contrato sólo por su precio, optimizar asiduamente el sistema de producción y servicio, instaurar la formación y reformación, instituir el liderazgo, erradicar el miedo, derribar las barreras entre las áreas del personal, eliminar lemas, exhortaciones y objetivos, eliminar cuotas numéricas, eliminar barreras para enaltecer la fabricación, instituir un programa de educación y reentrenamiento, actuar para lograr la transformación.

Por ello, todo proceso solicita un punto de partida que amerite la formalización y reconocimiento expreso del compromiso de las autoridades y colaboradores, en crear o adoptar tecnologías y al mismo tiempo la posibilidad de gestionar mejoras (Ugarte, 2015).

Los resultados logrados exponen una evolución en las empresas pasando del concepto y enfoque de control, hasta lograr la excelencia empresarial. En conclusión, se afirma que, con las debidas adaptaciones, es posible introducir en empresas muy pequeñas y en sectores tradicionales el concepto moderno de gestión de la calidad (Herrera, 2008).

A la luz de los hallazgos, futuras investigaciones deberían abordar los aspectos que inciden en la plena prestación de servicios, ya que la gestión de la calidad por sí sola no determina en su totalidad la satisfacción del usuario, que de acuerdo a las evidencias expresadas en el presente análisis, no todos los usuarios atendidos en el ámbito de estudio calificaron haber obtenido resultados satisfactorios.

V. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa, entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es 0,860, asimismo, existe una correlación positiva muy fuerte y el Pvalor es menor ($p \leq$) a 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, y se asume que mientras la gestión de la calidad crece o se incrementa, también lo hace la prestación de servicios de los servidores del estudio, es decir, las variables se relacionan significativamente.
- Respecto a las dimensiones existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,727, asimismo, existe una correlación positiva considerable y el Pvalor es menor ($p \leq$) que 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.
- Por otro lado, existe relación entre la Gestión de Resultados y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,475, asimismo, existe una correlación positiva media y el Pvalor (p) es $0,016 \leq 0,05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.
- Existe relación entre la Evaluación y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; debido a que, el Rho de Spearman es de 0,904, existe una correlación positiva muy fuerte y el Pvalor es menor ($p \leq$) que 0,05, por tanto la hipótesis nula se rechaza.

VI. RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar e implementar una sesión educativa de fortalecimiento de competencias sobre el sistema de gestión de calidad y prestación de servicios, que a la vez comprometa a todos los miembros de la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, para que conozcan y entiendan cuales son los requerimiento de los usuarios tanto externos como internos, y también referido a la imagen institucional, a fin de comunicarse con el ciudadano, de forma que las acciones estén orientado a la satisfacción con los servicios otorgados.
- Se debe establecer un sistema de gestión de calidad contando con participación activa, de compromiso con todo el potencial humano con la finalidad de mejorar la imagen corporativa, fortaleciendo los lazos de seguridad, confiabilidad y fidelidad de los usuarios con la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco.
- Elaborar o mejorar una guía, manual que permita orientar a cada trabajador cuales son los pasos o procesos que debe orientarse en cada proceso administrativo que realiza, a fin de asegurar que la prestación de servicio se cumpla de modo exitoso, cumpliendo las perspectivas y necesidades que exige el usuario, según la norma vigente y de seguridad interna que cuenta la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco.
- Es necesario que exista un permanente monitoreo a través de auditorías y supervisiones internas respecto al sistema de gestión de calidad, con el propósito de la documentación y el registro está correctamente organizado, asimismo, las acciones y tareas sean planificadas, los acuerdos, responsabilidades y compromisos asumidos, sean cumplidos, con toma de decisiones y acciones eficientes.
- Implementar planes de mejora contando con la activa participación de los funcionarios y trabajadores de la Gerencia General, sin excluir a los otros

órganos de línea del Gobierno Regional, es decir generar una interrelación óptima y de eficiencia.

- Realizar campañas de sugerencias para las mejoras, pero también desarrollar actividades que involucre a la persona con el propósito de hacerlos sentir valorados, escuchados y sobre todo motivados.
- Promover fortalecimiento de capacidades para el personal a través de la cooperación internacional, a fin de recibir experiencias y conocimientos desarrollados en países de mayor desarrollo, permitiendo desarrollar estrategias y planes de acciones para lograr las mejoras continuas de los trabajadores.
- Mapear todos los procedimientos de la Gerencia General orientado a la prestación de servicios, mediante un enfoque de entrada y salida para servir como una guía de información como un documento de gestión establecido para las próximas temporadas.

VII. REFERENCIAS

- Adrián, F. (2011). *El factor humano en las organizaciones: como influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de Recepción de los Hoteles 5 estrellas de la Capital Federal*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106183.pdf>
- Alicia, A. (2008). La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay. *Programa conjunto de investigación CERIUNP*, 16.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Baca, G., Cruz, M., Cristóbal, M., & Gutiérrez, J. (2013). *Introducción a la Ingeniería Industrial*. México: Grupo Editorial Patria.
- Batalla, P. T. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 15.
- Beltran, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Andaluz: Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera edición ed.). D.R. ©2010 por Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnostico y consecuencias*. Barcelona: Trillas.
- Caraza, M. M. (2015). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. Sevilla. Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%C3%ADa%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%C3%ADn.pdf?sequence=1>

- Castañeda, V. (2015). La importancia de la calidad en la aplicación de la gestión basada en los resultados. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*,. Lima.
- Cervera, J. (2002). *La transición a las nuevas ISO 9000-2000 y su implantación*. España: Díaz de Santos.
- Comeca, J. (2015). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin La Libertad, 2015*. Recuperado el 22 de Junio de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3216/comecacastillo_jhajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Csaszar, F. A. (2012). Organizational Structure as a Determinant of Performance: Evidence from mutual funds. *Strategic Management Journal*, 33(2), 611-663.
- Cubillos, M. (2008). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80-99.
- Deming, E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*. MIT.
- Departamento de formación y calidad. (2011). *Congreso de la República del Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)
- Drucker, P. (1999). *Desafíos de la gerencia en el siglo XXI*. Grupo editorial norma.
- García, H. (2016). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. Tesis Maestría, Instituto Politécnico Nacional - Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, México. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0*. Bostón: Allyn & Bacon.
- González, F. (2009). *Congreso de la República del Perú*. Recuperado el 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get_file.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Hereda, V. (s.f.). *Servicios y prestaciones*. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Admon_Recursos_Humanos/Pdf/Unidad_13.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Universidad Veacruzana, Xalapa. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Editorial Díaz de Santos.
- Kaplan, S., & Norton, P. (2009). *El Cuadro de Mando Integral*. España: Gestión 2000.
- Lacoviello, M., & Pulido, N. (2008). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. *Reforma y Democracia*, 41, 81-110.
- Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*(19). Recuperado el 04 de Julio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>
- Llorens, F., & Fuentes, M. M. (2006). *Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implantación*. PIRAMIDE.
- Lozano, L. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de negocios*(60), 147-164.

Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>

Maccario, B. (1989). *Teoría y práctica de la evaluación de las actividades físicas y deportivas*. Editorial Lidium.

Maciá, L. (s.f.). *Gestión de la calidad: Gestión por procesos*. España. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/36416/1/Tema_5Gestion_por_procesos.pdf

Makon, M. (s.f.). La gestión por resultados y el presupuesto. *Políticas presupuestarias y gestión por resultados en América Latina y El Caribe*. ILPES-CEPAL. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/gestion_por_resultados_y_presupuesto_mmakon.pdf

Mallar, M. (Enero/Junio de 2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión futuro*, 13(1). Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es.

Mas, M., Torre, I., & Lacasa, C. (s.f.). *Gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>

Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Palacios, G. (2014). *Procedimientos administrativos en la calidad de prestación de servicios en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, 2014*. Huánuco: Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo.

Perez, F. (2017). *Sistema de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH. de Conalvias Construcciones SAS sucursal Perú*. Huánuco: Universidad de Huánuco.

- Pizzo, M. (2012). *Cómo servir con excelencia*. EAE Editorial Academia Española.
- Prado, A. (2011). *Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- R&C Consulting. (2015). *R&C CONSULTING, escuela de gobierno y gestión pública*. Obtenido de <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. *Actualidad Gubernamental*, N° 11 - Setiembre, 1-6.
- Rodriguez, R. (15 de Octubre de 2009). *EduBlog de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de La ética en la investigación: <http://blog.uca.edu.ni/raimundo/2009/10/15/la-etica-en-la-investigacion/>
- Rojas, L., Bejarano, L., & Marín, C. (Enero - Junio de 2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *ADMINISTER*, 29, 121-146. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a06.pdf>
- Salvador, Y. (2009). Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo, 2009. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 2 de Julio de 2018, de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
- Tonato, B. (2014-2016). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 2016*. Tesis maestría, Quito. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4385/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ugarte, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. *Ingeniería Industrial*(33), 51-68. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de

http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/533/496

- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima: Pontifica Universidad Catolica del Perú.
- Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestion de la calidad - el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Ibagué: Editorial Univrsidad de Tolima.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

Código:

Fecha: ____ / ____ / ____

GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

INSTRUCCIONES. Estimado(a) servidor público, sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características sociodemográficas y laborales. Para el efecto deberá marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que Usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración.

I. Características sociodemográficas:

1. ¿Cuántos años tiene usted? _____

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a) ()

Casado(a) ()

Conviviente ()

Divorciado(a) ()

Separado(a) ()

Viudo(a) ()

II. Aspectos laborales:

1. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratado(a) ()

Nombrado(a) ()

Otros ()

2. ¿Cuál es su nivel de estudio?

Técnico ()

Titulado(a) ()

Magister ()

3. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Autoridad ()

Funcionario ()

Empleado ()

Obrero ()

4. ¿Cuántos años de servicio tiene usted?

1 mes - 3 años ()

4 - 6 años ()

7 - 9 años ()

10 años a más ()

Código:

Fecha: __ / __ / __

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE LA CALIDAD

I. TITULO DE INVESTIGACION: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) servidor público, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración

La valoración de cada ítem es la siguiente:

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE PROCESOS						
1	Considera usted que la Gerencia General, posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte					
2	Considera usted que la Gerencia General cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (ROF, MOF, CAP, MAPRO, etc.)					
3	Considera usted que la Gerencia General dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional					
4	Considera usted que la Gerencia General controla que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo					
5	Considera usted que la Gerencia General Propone procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios					

6	Considera usted que la Gerencia General promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales					
GESTIÓN DE RESULTADOS						
7	Considera usted que la Gerencia General controla que se formulen dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes					
8	Considera usted que la Gerencia General monitorea, supervisa y evalúa la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales					
9	Considera usted que la Gerencia General vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo					
10	Considera usted que la Gerencia General define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica					
11	Considera usted que la Gerencia General cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga					
12	Considera usted que la Gerencia General evalúa al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia					
13	Considera usted que la Gerencia General Coordina y supervisa la ejecución de los planes, programas y proyectos, del Gobierno Regional; asegurando su cumplimiento					
EVALUACIÓN						
14	Considera usted que la Gerencia General monitorea y supervisa la formulación de los planes, programas y proyectos, para presentarlos al Gobernador Regional para el trámite correspondiente.					
15	Considera usted que la Gerencia General evalúa la implementación de estrategias y políticas, para el fomento de la participación ciudadana.					
16	Considera usted que la Gerencia General evalúa el cumplimiento del Plan de Desarrollo Regional Concertado, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional					

17	Considera usted que la Gerencia General vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo.					
18	Considera usted que la Gerencia General plantea, promueve y revisa las estrategias para disminuir procesos administrativos y así optimizar los tiempos					
19	Considera usted que la Gerencia General Participa en el Directorio Regional y ejecuta a través de las Gerencias Regionales los acuerdos tomados en las sesiones correspondientes					
20	Considera usted que la Gerencia General posee un grado de comunicación efectivo con las unidades orgánicas respecto a su organigrama					
TOTAL						

Código:

Fecha: __ / __ / __

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

I. TÍTULO DE INVESTIGACION: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) servidor público, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración

La valoración de cada ítem es la siguiente:

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
ASESORIA PERSONALIZADA						
1	Considera usted que la Gerencia General cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
2	Considera usted que la Gerencia General permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público					
3	Considera usted que la Gerencia General mantiene la comunicación con el usuario de manera aturada y con respeto					
4	Considera usted que la Gerencia General emplea el uso de los valores frente a situaciones de conflictos					
5	Considera usted que la Gerencia General cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios					

6	Considera usted que la Gerencia General vigila el cumplimiento de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios					
7	Considera usted que la Gerencia General maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas					
ATENCION AL USUARIO						
8	Considera usted que la Gerencia General genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos					
9	Considera usted que la Gerencia General usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios					
10	Considera usted que la Gerencia General genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada					
11	Considera usted que la Gerencia General busca mejorar la calidad de atención al ciudadano					
12	Considera usted que la Gerencia General posee la capacidad Innovadora con prontitud, diligencia y energía					
13	Considera usted que la Gerencia General gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno					
14	Considera usted que la Gerencia General Genera un clima de confianza y de percepción positiva a los usuarios					
15	Considera usted que la Gerencia General genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos					
SATISFACCION DEL USUARIO						
16	Considera usted que la Gerencia General realiza la atención a los usuarios con amabilidad, simpatía y tolerancia					
17	Considera usted que la Gerencia General frente a situaciones adversas, actúa con mesura para llegar a un acuerdo					
18	Considera usted que la Gerencia General posee la capacidad para conseguir la satisfacción del usuario					
19	Considera usted que la Gerencia General actúa con eficiencia y eficacia para que los usuarios no vuelvan a solicitar la repetición del requerimiento de servicio					
20	Considera usted que la Gerencia General posee una comunicación optima y fluida que permite el logro del entendimiento del usuario					
21	Considera usted que la Gerencia General posee habilidades para tomar decisiones a favor de lograr soluciones a corto plazo					
TOTAL						

ANEXO 02: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Eficiente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O: Gestión de la Calidad	Gestión de Procesos	- Procesos Administrativos	1. Posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte					X		X		X				
		- Documentos de Gestión	2. Cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (Rol, Mof, Cap, Mapro, etc)					X		X		X				
		- Liderazgo	3. Dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional					X		X		X				
		- Mejora Continua	4. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo					X		X		X				
			5. Propone procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios					X		X		X				
			6. Promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales					X		X		X				
	Gestión de Resultados	- Presupuestos por Resultados	7. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes					X		X		X				
		- Recursos Humanos	8. Monitorear, supervisar y evaluar la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales					X		X		X				
		- Capacitados	9. Velar por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo					X		X		X				
		- Desempeño Laboral	10. Define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica					X		X		X				
		- Recursos del Estado Utilizados	11. Cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga					X		X		X				
			12. Evalúa al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia					X		X		X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Gestión de la Calidad"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Gestión de la Calidad en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Justino Tucto Agales* DNI *22700413*

Especialidad del validador: *Docente en Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *junio* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Ageleo Justino Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable O ₂ : Prestaciones de Servicios. Expresa el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos	ASESORÍA PERSONALIZADA	- Acceso a la información - Respeto - Compromiso - Proactividad	1. Cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública																
			2. Permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público																
			3. Mantiene la comunicación con el usuario de manera aturada y con respeto																
			4. Uso de los valores frente a situaciones de conflictos																
			5. Cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios																
			6. Vigila el compromiso de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios																
			7. Maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas																
			8. Genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos																
			9. Usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios																
			10. Genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada																
			11. Busca mejorar la calidad de atención al ciudadano																
			12. Posee una capacidad innovadora con prontitud, diligencia y energía																
			13. Gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno																
			14. Genera un clima de confianza y de percepción positiva																
Variable O ₂ : Prestaciones de Servicios. Expresa el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos	ATENCIÓN AL USUARIO	- Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del Problema																	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Prestación de Servicios"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Prestación de Servicio en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: *Justino Tucto Agales* DNI *92700413*

Especialidad del validador: *Profesor de Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *febrero* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Agileo Justino Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Prestación de Servicios"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Prestación de Servicio en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: *Justino Tucto Agales* DNI *92700413*

Especialidad del validador: *Profesor de Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *febrero* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Agileo Justino Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Prestación de Servicios"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Prestación de Servicio en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Justino Tucto Agales* DNI *92700413*

Especialidad del validador: *Profesor de Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *febrero* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Agileo Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/Y/O RECOMENDACIONES	
				Eficiente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable O.: Gestión de la Calidad	Gestión de Procesos	- Procesos Administrativos	1. Posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte					X		X			X				
		- Documentos de Gestión	2. Cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (Rof, Mof, Cap, Mapro, etc)					X		X			X				
		- Liderazgo	3. Dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional					X		X			X				
		- Mejora Continua	4. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo					X		X			X				
			5. Propone procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios					X		X			X				
			6. Promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales					X		X			X				
	Gestión de Resultados	- Presupuestos por Resultados	7. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes					X		X			X				
		- Recursos Humanos	8. Monitorear, supervisar y evaluar la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales					X		X			X				
		- Desempeño Laboral	9. Velar por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo					X		X			X				
		- Recursos del Estado Utilizados	10. Define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad organica					X		X			X				
			11. Cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el organo ejecutivo les otorga					X		X			X				
			12. Evalua al personal en función a su desempeño, y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia					X		X			X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Gestión de la Calidad"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Gestión de la Calidad en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BALTARAZ SULLA FRANZ DNI 09565042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVERSIÓN

Huánuco, de del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI
Variable O ₂ : Prestaciones de Servicios: Expresa el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos	ASESORIA PERSONALIZADA	- Acceso a la información - Respeto - Compromiso - Proactividad	1. Cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública					X		X				X		
			2. Permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público					X		X		X				
			3. Mantiene la comunicación con el usuario de manera aturada y con respeto					X		X		X				
			4. Uso de los valores frente a situaciones de conflictos					X		X		X				
			5. Cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios					X		X		X				
			6. Vigila el compromiso de los organos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios					X		X		X				
			7. Maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas					X		X		X				
			8. Genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos					X		X		X				
			9. Usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios					X		X		X				
			10. Genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada					X		X		X				
			11. Busca mejorar la calidad de atención al ciudadano					X		X		X				
			12. Posee una capacidad innovadora con prontitud, diligencia y energía					X		X		X				
			13. Gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno					X		X		X				
			14. Genera un clima de confianza y de percepción positiva					X		X		X				
Variable O ₂ : Prestaciones de Servicios: Expresa el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos	ATENCIÓN AL USUARIO	- Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del Problema														

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Prestación de Servicios"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Prestación de Servicio en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: BACATAZAR SILVA, FRANK DNI 09565042

Especialidad del validador: DD. CC. DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, de del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Eficiente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O1: Gestión de la Calidad para la Administración Pública en la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible	Gestión de Procesos	- Procesos Administrativos - Documentos de Gestión - Liderazgo - Mejora Continua	1. Posee un mapeo de procesos, estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte					✓		✓		✓		✓		
			2. Cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (Rof, Mof, Cap, Mapro, etc)					✓		✓		✓		✓		
			3. Dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas del gobierno regional					✓		✓		✓		✓		
			4. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo					✓		✓		✓		✓		
			5. Proponer procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios					✓		✓		✓		✓		
			6. Promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con los diferentes gerentes regionales					✓		✓		✓		✓		
	Gestión de Resultados	- Presupuestos por Resultados - Recursos Humanos - Capacitados - Desempeño Laboral - Recursos del Estado Utilizados	7. Controlar que se formulen dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos ante las instancias correspondientes					✓		✓		✓		✓		
			8. Monitorear, supervisar y evaluar la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo a las normas legales					✓		✓		✓		✓		
			9. Velar por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda el Gobierno Regional, a través de las Gerencias Regionales y Oficinas Sub Regionales de Desarrollo					✓		✓		✓		✓		
			10. Definir indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica					✓		✓		✓		✓		
			11. Cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga					✓		✓		✓		✓		
			12. Evaluar al personal en función a su desempeño, y promover acciones de interrelación para el logro de la eficiencia					✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario sobre la Gestión de la Calidad"

OBJETIVO: Recoger información sobre la Gestión de la Calidad en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *EXISTE Suficiencia.*


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: *WILSON BALAREZO, JAVIER* DNI *72405515*

Especialidad del validador:

Huánuco *13* de *julio* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Javier Mendoza Balarezo
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/Y/O RECOMENDACIONES	
				Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable O ₂ : Prestaciones de Servicios: Expresa el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos	ASESORÍA PERSONALIZADA	- Acceso a la información - Respeto - Compromiso - Proactividad	1. Cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2. Permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público 3. Mantiene la comunicación con el usuario de manera aturada y con respeto 4. Uso de los valores frente a situaciones de conflictos 5. Cumple con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios 6. Vigila el cumplimiento de los órganos estructurados para el cumplimiento de los acuerdos o requerimientos solicitado por los usuarios 7. Maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas 8. Genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos 9. Usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios 10. Genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada 11. Busca mejorar la calidad de atención al ciudadano 12. Posee una capacidad innovadora con prontitud, diligencia y energía 13. Gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno 14. Genera un clima de confianza y de percepción positiva					✓	✓	✓	✓		✓				
	ATENCIÓN AL USUARIO	- Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del Problema					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la Prestación de Servicios”

OBJETIVO: Recoger información sobre la Prestación de Servicio en la Gerencia General Regional.

DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Gerencia General Regional y sus Órganos de Asesoramiento correspondiente.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *EXISTE SUFICIENCIA.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: *MENDOZA BARRERO, JAVIER* DNI *22405515*

Especialidad del validador:

Huánuco, *13* de *julio* del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. Javier Mendoza Balleza
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 03:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESCALA DE VALORACIÓN
General. ¿Cuál es la relación entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?	H₁: Existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018. H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.	Determinar la relación que existe entre la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.	O₁: Gestión de la Calidad	GESTIÓN DE PROCESOS	- Procesos administrativos - Documentos de gestión - Liderazgo - Mejora continua	Método: Cuantitativo Tipo de investigación: - Descriptiva Correlacional Diseño de investigación: - No experimental	Excelente = 80-100 Bueno = 60-79 Regular = 40-59 Deficiente = 20-39
				GESTIÓN DE RESULTADOS	- Presupuestos por resultados - Recursos humanos capacitados - Desempeño laboral - Recursos del estado utilizados		
				EVALUACION	- Políticas públicas - Simplificación administrativa - Organización institucional		

<p>Específicos: - PE₁ ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?</p> <p>- PE₂ ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?</p>	<p>Específicos: - HE₁. Existe relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.</p> <p>- HE₂. Existe relación entre la gestión de resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.</p> <p>- HE₃. Existe relación entre la evaluación y</p>	<p>Específicos: OE₁ Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.</p> <p>OE₂ Determinar la relación que existe entre la gestión de resultados y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.</p> <p>OE₃. Determinar la relación que existe entre la evaluación y la prestación de</p>	<p>O₂: Prestación de Servicios</p>	<p>ASESORIA PERSONALIZADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Respeto - Compromiso del servidor - Proactividad 	<p>Población: Estará integrada por 25 trabajadores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento del Gobierno Regional de Huánuco.</p> <p>Muestra Muestra censal de 25 trabajadores de la Gerencia General y sus órganos de asesoramiento del Gobierno Regional de Huánuco</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario de la Gestión de la Calidad. - Cuestionario de la Prestación de Servicios.</p>	<p>Excelente = 84-105 Bueno = 65-83 Regular = 42-64 Deficiente = 21-41</p>
				<p>ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del problema 		
				<p>SATISFACCION DEL USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad - Efectividad - Relación Interpersonal 		

- PE₃ ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018?	la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.	servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018.					
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**ANEXO 04: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE
LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO**



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

EL GERENTE GENERAL REGIONAL, DE LA GERENCIA GENERAL REGIONAL, ORGANO EJECUTIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que el Sr. Gróver Abraham Palacios Trujillo, estudiante del programa de Maestría, con mención de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejos, en la sede de la ciudad de Huánuco, identificado con DNI N° 71602044, ha aplicado los instrumentos de recojo de información consistente, para conocer la Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios de los servidores, para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado:

"Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Huánuco - 2018".

Se expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de Junio del 2018



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO


Mg. Arlindo Luciano Guillermo
GERENTE GENERAL REGIONAL

ANEXO 05: BASE DE DATOS

Nº DE ORDEN	Sociodemográficas				Laborales			
	Edad	Grupo de edad	Género	Estado civil	Condición laboral	Nivel de estudio	Cargo que actualmente desempeña	Años de servicio
1	30	2	2	1	1	2	3	1
2	25	1	2	1	1	2	3	1
3	26	1	1	1	1	2	2	1
4	31	2	1	1	1	2	3	1
5	38	2	1	2	1	3	3	1
6	60	4	1	2	2	2	3	4
7	61	4	1	2	2	2	3	4
8	55	4	2	2	2	1	3	4
9	57	4	1	2	2	2	3	4
10	33	2	2	1	1	3	3	1
11	32	2	1	1	1	3	3	2
12	31	2	1	1	1	1	3	2
13	40	2	1	3	1	3	3	3
14	53	4	2	2	2	2	3	3
15	29	1	2	1	1	3	3	1
16	30	2	2	3	1	2	3	1
17	34	2	1	1	1	2	3	1
18	36	2	1	1	2	3	3	1
19	27	1	1	1	1	2	3	1
20	29	1	2	1	1	2	3	1
21	51	4	1	2	2	2	3	1
22	50	3	1	2	2	1	3	1
23	37	2	2	1	1	3	3	1
24	42	3	2	2	2	2	2	2
25	54	4	1	1	2	2	2	2

GESTIÓN DE LA CALIDAD																											GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Nº DE ORDEN	GESTION DE PROCESOS								GESTION DE RESULTADOS								EVALUACIÓN										MEDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	MEDICIÓN		7	8	9	10	11	12	13	MEDICIÓN		14	15	16	17	18	19	20	MEDICIÓN			
1	3	4	3	4	4	4	22	2	4	4	4	3	3	3	3	24	2	4	4	4	3	3	5	4	27	2	73	2
2	3	4	3	3	3	2	18	2	5	3	3	3	4	3	3	24	2	4	3	3	3	3	5	4	25	2	67	2
3	3	3	4	4	2	3	19	2	4	3	4	2	4	3	3	23	2	3	2	3	4	3	5	4	24	2	66	2
4	3	5	4	3	2	2	19	2	5	4	4	2	5	4	4	28	3	4	4	4	4	2	4	4	26	2	73	2
5	3	3	3	4	3	3	19	2	3	3	3	3	3	4	3	22	2	4	4	4	3	3	5	4	27	2	68	2
6	4	4	3	3	2	3	19	2	3	4	4	3	3	3	4	24	2	3	3	3	4	3	5	3	24	2	67	2
7	3	3	4	4	3	4	21	2	4	4	3	3	4	4	3	25	2	4	4	4	3	3	5	4	27	2	73	2
8	4	3	4	4	4	3	22	2	4	3	4	3	4	3	3	24	2	3	4	3	3	2	5	3	23	2	69	2
9	3	3	3	4	3	4	20	2	4	3	3	2	3	4	4	23	2	4	2	3	3	2	3	3	20	1	63	2
10	2	2	3	3	3	2	15	1	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	3	3	2	3	3	19	1	55	1
11	3	3	4	4	3	3	20	2	4	4	4	2	4	4	4	26	2	4	4	3	3	3	5	4	26	2	72	2
12	4	4	5	4	4	4	25	3	5	3	3	3	3	3	3	23	2	4	3	4	3	3	5	4	26	2	74	2
13	4	3	3	3	3	3	19	2	4	4	4	3	4	4	4	27	2	3	4	3	3	2	5	4	24	2	70	2
14	3	3	3	4	4	4	21	2	4	4	3	3	3	4	3	24	2	3	4	4	3	3	5	4	26	2	71	2
15	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	4	2	4	4	4	24	2	4	4	3	3	4	4	4	26	2	69	2
16	4	4	3	4	4	3	22	2	4	4	3	3	3	3	3	23	2	3	4	4	3	3	4	4	25	2	70	2
17	4	3	3	4	3	4	21	2	3	4	4	3	4	3	4	25	2	4	3	4	4	3	4	4	26	2	72	2
18	4	4	3	4	4	3	22	2	4	3	3	3	3	3	3	22	2	3	4	4	3	4	4	4	26	2	70	2
19	3	3	3	3	3	4	19	2	3	4	4	3	3	3	4	24	2	4	3	3	4	3	4	4	25	2	68	2
20	4	4	3	4	2	3	20	2	4	3	3	3	4	4	3	24	2	3	3	4	3	4	4	4	25	2	69	2
21	4	4	3	3	4	2	20	2	3	4	4	4	4	4	3	26	2	4	4	3	4	3	4	4	26	2	72	2
22	3	3	4	3	3	3	19	2	4	3	5	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	4	4	26	2	73	2
23	3	3	3	3	4	3	19	2	4	4	4	4	4	4	3	27	2	3	4	4	4	4	5	4	28	3	74	2
24	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	4	4	3	4	4	28	3	4	4	3	4	4	5	4	28	3	80	3
25	4	4	4	4	4	5	25	3	5	4	5	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	5	4	29	3	84	3

PRESTACIÓN DE SERVICIO																												PRESTACION DE SERVICIOS	
Nº DE ORDEN	ASESORIA PERSONALIZADA									ATENCION AL USUARIO									SATISFACCIÓN DEL USUARIO									MEDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	MEDICIÓN		8	9	10	11	12	13	14	15	MEDICIÓN		16	17	18	19	20	21	MEDICIÓN		MEDICIÓN	
1	4	4	3	4	4	4	4	27	2	4	4	4	4	4	3	4	4	31	2	4	4	4	3	3	3	21	2	79	2
2	4	4	4	3	3	3	3	24	2	4	3	3	3	3	3	3	4	26	2	3	3	3	3	3	3	18	2	68	2
3	3	3	3	3	2	4	4	22	2	3	4	4	4	4	3	4	3	29	2	3	3	3	3	4	4	20	2	71	2
4	4	4	4	4	3	3	3	25	2	4	3	4	4	3	4	4	3	29	2	4	3	3	3	4	3	20	2	74	2
5	4	3	3	4	2	3	3	22	2	3	4	3	3	4	3	3	3	26	2	3	4	4	3	3	3	20	2	68	2
6	3	3	3	3	2	3	3	20	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	3	3	3	3	3	19	2	63	2
7	4	3	3	4	2	4	3	23	2	3	4	4	3	3	3	3	3	26	2	3	4	4	3	3	3	20	2	69	2
8	4	4	4	3	3	3	4	25	2	4	3	3	3	3	4	4	3	27	2	3	3	3	3	3	3	18	2	70	2
9	3	3	3	4	2	3	3	21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	3	4	3	3	3	20	2	65	2
10	3	2	3	3	2	3	3	19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	18	2	61	1
11	3	3	4	3	3	4	4	24	2	4	4	4	3	4	4	4	4	31	2	3	4	3	4	4	4	22	2	77	2
12	4	4	3	4	2	3	3	23	2	3	3	4	4	3	3	3	3	26	2	4	3	3	4	4	3	21	2	70	2
13	3	3	3	4	3	3	3	22	2	4	4	4	3	4	4	4	4	31	2	3	3	3	3	3	4	19	2	72	2
14	4	4	4	3	3	4	3	25	2	3	3	4	4	3	4	3	3	27	2	4	3	4	3	4	3	21	2	73	2
15	3	4	3	4	3	3	4	24	2	4	4	4	3	4	4	4	4	31	2	4	4	3	3	4	4	22	2	77	2
16	3	4	4	3	3	4	4	25	2	3	4	4	4	4	3	4	3	29	2	4	3	4	3	4	3	21	2	75	2
17	4	4	3	4	3	3	3	24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	22	2	78	2
18	4	3	4	3	2	3	4	23	2	3	3	3	4	4	3	3	4	27	2	4	3	3	3	3	4	20	2	70	2
19	4	4	3	4	3	3	3	24	2	4	4	4	3	3	4	4	3	29	2	3	4	4	4	4	4	23	2	76	2
20	4	3	4	3	2	3	4	23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	3	3	3	4	21	2	76	2
21	3	4	4	4	3	4	3	25	2	4	3	3	4	4	4	3	3	28	2	3	4	4	4	4	4	23	2	76	2
22	4	4	4	3	3	4	4	26	2	4	4	4	3	3	4	4	4	30	2	4	3	3	3	4	4	21	2	77	2
23	4	4	3	4	3	4	4	26	2	4	4	5	4	4	5	5	4	35	3	4	4	4	4	4	3	23	2	84	3
24	4	4	4	4	3	5	5	29	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	4	4	4	5	5	27	3	96	3
25	4	4	4	4	3	5	5	29	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	4	4	4	4	5	5	26	3	95	3

ANEXO 06
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio. Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional Huánuco, 2018.

Objetivo. Determinar la relación entre la gestión de la Calidad y la prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional Huánuco en el año 2018.

Metodología. Consistirá en un estudio de nivel correlacional.

Seguridad. El estudio no pondrá en riesgo la salud laboral, física ni psicológica de usted ni la de su familia.

Participantes en el estudio. Trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional Huánuco.

Compromiso. Se le pedirá su consentimiento informado para poder aplicarle los instrumentos de recolección de datos (guías de entrevistas). Para tal efecto es posible contar con su aprobación refrendándolo con su firma y la de un testigo de ser el caso. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

Tiempo de participación en el estudio. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos.

Beneficio por participar en el estudio. El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información por escrita, oportuna y actualizada sobre gestión de la calidad y la prestación de servicios en Huánuco.

Confidencialidad. La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante. La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Responsables del estudio.

Comuníquese con: Palacios Trujillo, Gróver Abraham Celular 954562300

Yo, _____, acepto participar en el estudio, habiendo leído la información proporcionada y teniendo la oportunidad de preguntar mis dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente; consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de suspender en cualquier momento la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Firma del participante: _____

DNI.: _____.



Huella digital

Investigador.

Firma _____

DNI.: _____.

ANEXO 07

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. Con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos recogidos en este estudio, será preciso que los responsables de la investigación y, eventualmente, las autoridades del Gobierno Regional tengan acceso a los instrumentos que se va aplicar comprometiéndose a la más estricta confidencialidad.

En concordancia con los principios de seguridad y confidencialidad, los datos personales que se le requieren (aspectos sociodemográficos y aspectos laborales) son los necesarios para cubrir los objetivos del estudio. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio. Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio. El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas del hospital, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.



Br. Palacios Trujillo, Gróver Abraham
Responsable de la investigación

ANEXO 08: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

